

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 отправок, действующие на момент оказания услуг, размещенные на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС» 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/м², 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 отправок.
- **«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 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

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. Доставка в населенный пункт, который относится к удаленной или труднодоступной местности, может осуществляться до адреса партнера «ДАЙМЭКС», с последующим приглашением Получателя забрать отправление. Принадлежность населенного пункта назначения к удаленной или труднодоступной местности и возможность адресной доставки отправления, необходимо уточнять в офисе «ДАЙМЭКС» при оформлении заявки, либо на корпоративном сайте www.dimex.ws в разделе «Калькулятор». В случае отсутствия возможности доставки по адресу Получателя, Заказчик подтверждает свое согласие с тем, что доставка осуществляется до адреса партнера «ДАЙМЭКС».

2.10. «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 (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 отправлений - номер местного телефона Получателя, с указанием телефонного кода страны и города.

При доставке по России накладная заполняется кириллицей, при доставке за рубеж – латиницей. При доставке в ряд зарубежных направлений, допускается заполнение накладной кириллицей. Список таких стран опубликован на корпоративном сайте www.dimex.ws (раздел «Документация»/накладная).

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 так же 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 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 опечатывается 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 указанному Отправителем в накладной "ДАЙМЭКС" данным и не содержит предметы, указанные в п. 3.14. настоящего Регламента.

3.17. При оказании услуг по экспресс - доставке отправлений, «ДАЙМЭКС» не предоставляет упаковку, позволяющую соблюдать определенный температурный режим.

3.17.1. Если условия транспортировки и хранения вложения требуют соблюдения определенных температур, прежде чем передать отправление к доставке Заказчик обязан это учесть.

3.17.2. Организация услуги по доставке отправления осуществляется в индивидуальном порядке. Подходящий способ транспортировки, необходимая упаковка и срок доставки согласовываются Заказчиком и «ДАЙМЭКС» отдельно, в зависимости от содержимого отправления.

3.17.3. При необходимости Заказчик предоставляет упаковку, соответствующую требованиям безопасности перевозок и позволяющую обеспечить поддержание необходимой температуры в течение всего срока доставки.

3.17.4. Условия хранения и диапазон допустимых температур при транспортировке отправления Заказчик определяет самостоятельно. В качестве справочной информации на корпоративном сайте www.dimex.ws (раздел «Упаковка») опубликована таблица температурных режимов по перевозке различной продукции.

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

3.19. Сроки доставки отправлений, 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.

3.20. 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.

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

3.22. 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.

3.23. «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 отправлений производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.

4.4. Возможность и стоимость доставки отправлений 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 отправлений 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 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:

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

2) 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;

3) 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 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 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, в адрес Отправителя. Прием у Получателя ответного отправления, подписание накладной и/или доставочного листа «ДАЙМЭКС» и сопроводительных документов Отправителя, осуществляется исключительно по адресу доставки, указанному в накладной «ДАЙМЭКС». Данная услуга имеет следующие варианты:

а) DSR сервис стандарт – при доставке отправления, Получатель подтверждает факт получения отправления путем собственноручного заполнения соответствующей графы накладной и/или доставочного листа «ДАЙМЭКС» и передаёт Исполнителю отправление документального характера для возврата в адрес Отправителя.

б) DSR сервис плюс «+» - при доставке отправления, Получатель подтверждает получение отправления путем собственноручного заполнения соответствующей графы накладной и/или доставочного листа «ДАЙМЭКС» и ставит свою подпись и печать организации - Получателя в сопроводительном документе Отправителя. После чего передаёт Исполнителю ответное отправление, содержащее подписанные с его стороны документы, которые сопровождали отправление изначально, для возврата в адрес Отправителя.

Отказ Получателя поставить подпись в сопроводительном документе Отправителя, приравнивается к отказу Получателя от получения, предназначенного ему отправления. Отправление не выдается Получателю и возвращается Отправителю за его счет в соответствии с Тарифами, размещенными на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС» www.dimex.ws в разделе «Калькулятор».

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.

5.5. Если Заказчику необходима дополнительная услуга, которая не соответствует условиям ни одной из перечисленных дополнительных услуг, то возможность оказания такой услуги, а так же её стоимость и сроки оговариваются Сторонами дополнительно.

6. Специальные услуги

6.1. Специальные услуги (СУ) – это услуги по экспресс доставке отправлений к определенному времени. География оказания услуг, условия предоставления и их стоимость указаны в «Тарифах» и на корпоративном сайте 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, 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 отправлений.

7.4. В случае отсутствия возможности доставки отправления Получателю по независящим от «ДАЙМЭКС» причинам, Заказчик обязуется оплатить стоимость услуги по его возврату (если такой возврат возможен и по нему согласованы условия, стоимость и сроки исполнения) или оформить заявление на уничтожение. Стоимость услуги по возврату отправления рассчитывается индивидуально.

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

7.6. 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.

7.7. Услуги по международной доставке отправлений 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.

7.7.1. При доставке отправлений 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»

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

7.9. 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 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:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) 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:

- 1) 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;
- 2) повреждение содержимого отправления, принятого Получателем в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений его упаковки и соответствии веса отправления весу, определенному при его приеме Получателем;
- 3) задержку, изъятие или уничтожение отправления или его части в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 4) содержание таможенных деклараций, в какой бы форме они ни были составлены Отправителем, и решения, принятые таможенными органами при таможенном контроле международных отправок;
- 5) нарушение исполнения обязательств, являющихся следствием неточной, неполной или недостоверной информации, указанной Отправителем в накладной «ДАЙМЭКС»;
- 6) повреждение отправок, переданных Отправителем без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке;
- 7) преднамеренно или непреднамеренно переданные Отправителем сотруднику «ДАЙМЭКС» отправления, запрещенные к перевозке;
- 8) не извещение или несвоевременное извещение Отправителем/Заказчиком сотрудника «ДАЙМЭКС» об изменениях в заявке;
- 9) невозможность оказания услуги по доставке в связи с отсутствием Отправителей и Получателей по предоставленным Клиентом/Заказчиком адресам;
- 10) 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 вещей, 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».

Генеральный директор