

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуг по организации доставки грузов

1. Терминология

- **«Груз»** - товары и иные предметы, указанные в накладной «ДАЙМЭКС», упакованные в коробки, мешки, пакеты, конверты и предназначенные к доставке.
- **«Действующий Регламент»** - версия Регламента оказания услуг по организации доставки грузов «ДАЙМЭКС», действующая на момент приема груза от Отправителя, размещенная на корпоративном сайте в разделе «Документация».
- **«Действующие Тарифы «Эконом-Доставка»»** - перечень услуг, их стоимость, сроки доставки грузов, действующие на момент оказания услуг, размещенные на корпоративном сайте «ДАЙМЭКС» www.dimex.ws в разделе «Калькулятор».
- **«Документы»** - информация на бумажных носителях, соответствующих всем следующим требованиям: формат каждого бумажного листа не более А4, плотность каждого листа не более 100 г/м².
- **«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.
- **«Запрещенные наименования»** - все товары или материалы, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок, законодательством РФ и условиями настоящего Регламента.
- **«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.
- **«Накладная ДАЙМЭКС»** обязательный сопроводительный документ, который оформляется на каждый груз. Документ содержит информацию о грузе: координаты Отправителя и Получателя, вид услуги, содержимое груза, его габариты и вес, а также иную информацию, необходимую для осуществления услуги по доставке.
- **«Негабаритный груз»** - груз, параметры которого удовлетворяют одному из следующих условий:
 - вес одного грузового места превышает 50 кг;
 - максимальный габаритный размер одного места, из состава которого по одному из измерений превышает 150 см;
 - сумма длины и наибольшей окружности превышает 300 см;
 - сумма длины, ширины и высоты превышает 300 см.

Общий размер всех мест груза не влияет на понятие негабаритности.

- **«Не Документы»** - любые предметы и материалы, не соответствующие определению «Документы».
- **«Отправитель»** (Заказчик или третье лицо):
 - *физическое лицо* – лицо, фамилия и имя которого внесены в графу «Отправитель» в накладной ДАЙМЭКС, либо его представитель;
 - *юридическое лицо* – организация, реквизиты которой внесены в графу «Отправитель» в накладной ДАЙМЭКС, в лице ее представителя.
 - **«Объемный вес»** - расчетная величина, отражающая плотность отправления, выраженную в килограммах. Формула расчета объемного веса указана на корпоративном сайте www.dimex.ws раздел «Документация»
- **«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 Исполнителя/ «ДАЙМЭКС»»** - сотрудник «ДАЙМЭКС», непосредственно осуществляющий как прием и оформление груза у Заказчика/Отправителя, так и выдачу/доставку груза Получателю.
- **«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.
- **«Упаковка»** - это средство или комплекс средств, выполняющих следующие функции:
 - защита содержимого груза от действия окружающей среды, повреждений и потерь;
 - защита окружающей среды от загрязнения и негативного воздействия содержимого груза.

Классификация упаковки:

- **Потребительская упаковка** попадает с продукцией непосредственно к потребителю, является неотъемлемой частью товара и входит в его стоимость. Такая упаковка не предназначена, как правило, для самостоятельного транспортирования и не создает самостоятельную транспортную единицу, имеет ограниченную массу, вместимость и размеры.
- **Транспортная упаковка** составляет отдельную самостоятельную транспортную единицу и используется для перевозки товаров в потребительской упаковке или неупакованной продукции.
- **Производственная упаковка** является частью технологии при организации производственного процесса.
- **Консервирующая упаковка** предназначена для долгосрочного сохранения груза.

- **«Услуги по доставке (Эконом Доставка)»** - комплекс услуг по организации доставки грузов, включающий в себя:
 - получение груза у Отправителя
 - упаковку груза (по договоренности сторон),
 - складирование, консолидацию,
 - хранение,
 - транспортировку,
 - передачу груза Получателю по адресу, указанному Отправителем в накладной в сроки и по ценам, указанным в Тарифах «Эконом-Доставка».
- **«Формат доставки»** - вариант оказания услуг по организации доставки грузов. «ДАЙМЭКС» предлагает следующие форматы доставки:
 - **«Склад-Склад» (с-с)** - предоставление услуг по доставке, когда груз к доставке принимается у Отправителя на складе «ДАЙМЭКС» и выдается Получателю в городе доставки на складе «ДАЙМЭКС»
 - **«Дверь-Склад» (д-с)** - предоставление услуг по доставке, когда груз к доставке принимается по адресу нахождения Отправителя и выдается Получателю в городе доставки на складе «ДАЙМЭКС»
 - **«Склад-Дверь» (с-д)** - предоставление услуг по доставке, когда груз к доставке принимается у Отправителя на складе «ДАЙМЭКС» и доставляется Получателю по адресу, указанному Отправителем в накладной.
 - **«Дверь-Дверь» (д-д)** - предоставление услуг по доставке, когда груз к доставке принимается по адресу нахождения Отправителя и доставляется Получателю по адресу, указанному Отправителем в накладной.

Возможность предоставления офисом «ДАЙМЭКС» конкретного формата услуг указана в действующих Тарифах.

2. Общая часть

- 2.1. Регламент и Тарифы «Эконом - Доставка» действуют с даты их утверждения исполнительным органом «ДАЙМЭКС».
- 2.2. Тарифы «Эконом - 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. Если Заказчик не является Отправителем и (или) Получателем груза, он обеспечивает исполнение условий настоящего Договора в части прав и обязанностей Заказчика, Отправителя, Получателя и несет ответственность за действия указанных лиц и оплату услуг Исполнителя.
- 2.7. «ДАЙМЭКС» берет на себя обязательство по оказанию услуг по доставке груза 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».
- 2.8. Все данные и документы, подтверждающие доставку груза Получателю, хранятся у Исполнителя или его представителей в течение одного года со дня доставки, если иной срок не предусмотрен в Договоре.
- 2.9. «ДАЙМЭКС» осуществляет доставку:
 - 2.9.1. грузов Клиента в города Российской Федерации в границах зоны обслуживания «ДАЙМЭКС»;
 - 2.9.2. международных грузов Клиента в страны мира, в границах зоны обслуживания «ДАЙМЭКС», отраженной в Тарифах.

3. Прием заявок и получение груза у Отправителя для организации доставки

- 3.1. Прием заявок осуществляется Исполнителем шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00, в субботу – с 9-00 до 16-00, выходной – воскресенье.
- 3.2. Прием заявки осуществляется Службой Сервиса офиса «ДАЙМЭКС» в телефонном режиме, по электронной почте, через корпоративный сайт «ДАЙМЭКС» (закладки «Вызов курьера» или «Личный Кабинет») или при непосредственном посещении Заказчиком офиса «ДАЙМЭКС».
- 3.3. В случае оформления заказа услуги по организации доставки грузов в формате «Дверь-Склад» или «Дверь-Дверь» прием груза у Отправителя осуществляется на следующий рабочий день после получения офисом «ДАЙМЭКС» такого заказа (если с Заказчиком нет иных договоренностей).
- 3.4. Прием груза для организации доставки может происходить как по месту нахождения Исполнителя (форматы услуги «Склад-Склад», «Склад-Дверь»), при непосредственном посещении Отправителем офиса/склада «ДАЙМЭКС», так и по месту нахождения Отправителя (форматы услуг «Дверь-Склад», «Дверь-Дверь») при выезде в адрес Отправителя Представителя Исполнителя.
- 3.5. 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 груза Представителю «ДАЙМЭКС» возможна только при предоставлении оригинала доверенности, условия оказания такой услуги указаны в разделе 6 «Дополнительные услуги».

- 3.6. В случае платного въезда на территорию Отправителя, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя и возместить Исполнителю фактически понесенные подтвержденные документально затраты (при оказании услуг форматов «Дверь-Склад» и «Дверь-Дверь»).
- 3.7. Заказчик должен незамедлительно известить сотрудника службы сервиса офиса «ДАЙМЭКС» 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 был принят груз.
- 3.8. Бесплатное ожидание получения груза Представителем Исполнителя, после прибытия к Отправителю, составляет 30 минут. Время ожидания более 30 минут – подтверждается соответствующей записью в отдельной накладной «ДАЙМЭКС» в графе № 4, заверяется подписью Отправителя в графе № 9 и оплачивается согласно действующим тарифам.
- 3.9. Заказчик вправе отказаться от оказания услуги по доставке и отменить выезд Представителя «ДАЙМЭКС»/подачу автотранспорта (при заказе услуг в формате «д-с» или «д-д»). Если отказ от заказа поступает на следующий рабочий день после приема заявки офисом «ДАЙМЭКС», Клиент оплачивает дополнительную услугу «Выезд Представителя Исполнителя» согласно действующим Тарифам.
- 3.10. В случае отказа Отправителя от передачи груза после прибытия к Отправителю Представителя Исполнителя, Заказчик обязан оплатить понесенные Исполнителем расходы согласно действующим тарифам. Информация об отказе вносится в накладную «ДАЙМЭКС», графу № 4-и подтверждается подписью Отправителя в графе № 9 (форматы услуг (д-с, д-д)).
- 3.11. Погрузочные работы по адресу Отправителя обеспечиваются Отправителем. Заказчик вправе поручить Исполнителю организацию погрузочных работ. Стоимость данных услуг указана в действующих Тарифах (форматы услуг д-д, д-с).
- 3.12. Услуга по перемещению Представителем Исполнителя груза по территории Отправителя до транспортного средства и погрузка оплачивается Клиентом согласно действующим тарифам, при условии соответствия перемещаемого груза параметрам, указанным в тарифах. В иных случаях Клиент оплачивает услугу «Наем грузчика» согласно действующим тарифам (форматы услуг д-с, д-д).
- 3.13. Отправитель должен заполнить накладную «ДАЙМЭКС», разборчиво указать свои полные адресные данные и данные Получателя:
 - 3.13.1. Наименование организации.
 - 3.13.2. Имя и фамилию Отправителя и Получателя.
 - 3.13.3. Наименование улицы, номер дома, номер офиса.
 - 3.13.4. Город
 - 3.13.5. Страну.
 - 3.13.6. Республику, край, область
 - 3.13.7. 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.
- 3.14. Отправитель также должен подготовить сопроводительные документы на груз:
 - 3.14.1. Для юридических лиц:
 - 3.14.1.1. Накладные на перемещение груза.
 - 3.14.1.2. Счета – фактуры (с указанием страны происхождения и номера ГТД).
 - 3.14.1.3. Сертификаты (если товар подлежит обязательной сертификации).
 - 3.14.1.4. Отказное письмо – письмо организации (заверенное печатью Отправителя) на имя Исполнителя, с подтверждением того, что груз не подлежит обязательной сертификации.
 - 3.14.2. Для физических лиц (ИП, ПБОЮЛ):
 - 3.14.2.1. Заявление с описью содержимого груза.
 - 3.14.2.2. Документы, подтверждающие фактическую стоимость груза (по возможности).
 - 3.14.3. Сопроводительные документы должны соответствовать заявленному характеру груза, копии сопроводительных документов должны быть заверены синей печатью организации Отправителя. Ответственность за все последствия неправильности, неточности или неполноты сведений, указанных Отправителем в сопроводительных документах, несет Заказчик.
- 3.15. Отправитель после заполнения накладной «ДАЙМЭКС» ставит дату и время вручения груза Представителю Исполнителя, свою фамилию и подпись.
- 3.16. Груз принимается по количеству мест, весу и объему без досмотра и проверки внутреннего содержимого на предмет: работоспособности (исправности), внутренней комплектности, качества, наличия явных дефектов. Взвешивание производится в присутствии Отправителя. В случае, когда груз не представляется возможным взвесить или измерить непосредственно у Отправителя, взвешивание и измерение производится на складе Исполнителя.
- 3.17. Выбор маршрута следования груза, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией Исполнителя. При организации доставки груза Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц.

- 3.18. Представители «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.
- 3.19. «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. Характеристика грузов, принимаемых к доставке. Упаковка груза

4.1. Отправитель обязан передать Исполнителю груз, подготовленный к перевозке таким образом, чтобы обеспечить безопасность его перевозки и сохранность груза, а также не допустить повреждение транспортного средства. Упаковка груза должна исключать возможность доступа к внутренним вложениям и содержать необходимую маркировку.

4.2. Типы упаковки.

- **Жесткая упаковка**

1. Фанерные и деревянные ящики.
2. Обрешетка.
3. Фанерные, деревянные ящики и обрешетка с амортизационными прокладками.
4. Герметичные металлические бочки и фляги.
5. Барабаны, катушки.

Изготавливается из металла, пластмассы, дерева, стекла, картона, древесно-волоконистых материалов и из бумажной массы.

- **Полужесткая**

6. Коробки из гофрированного картона (в т.ч. фирменные коробки ДАЙМЭКС).
7. Коробки из гофрированного картона с дополнительной защитой содержимого (внутренние перегородки, амортизационные прокладки, поддон)
8. Герметичные пластиковые бочки, канистры и фляги в обрешетке.

Для изготовления применяются пластмассы, бумага, некоторые сорта картона, полимерные материалы.

- **Мягкая**

9. Мешки из полипропилена и текстильных тканей.
 10. Мешки полиэтиленовые, бумажные многослойные (в т.ч. фирменные сейф-пакет и конверт-пакет ДАЙМЭКС).
 11. Пленка (стрейч-пленка или «севилен», воздушно-пузырьковая пленка и проч.), упаковочная бумага.
- Изготавливается из ткани, пленок, бумаги, полимерных и комбинированных материалов

4.3. Требования к типу упаковки для различных видов грузов.

Виды грузов	Тип применяемой упаковки (п. 4.2)
Текстильные материалы, швейные, трикотажные, кожаные, меховые изделия.	6; 9; 10; 1; 2
Магнитные носители, элементы питания, мелкая бытовая и оргтехника (утюги, фены, чайники, картриджи, телефоны, фотоаппараты и пр.).	6; 7; 1; 2; 3
Сухая кондитерская и плодоовощная продукция, добавки, специи, сухие медикаменты (таблетки, бинты, вата и т.д.) и медицинские изделия.	
Мелкие запчасти, аксессуары, комплектующие, галантерея, игрушки, часы, сувениры, хозтовары, предметы гигиены, изделия из бумаги и картона.	
Металлическая и одноразовая посуда, спортивный и садовый инвентарь (в разобранном виде), электротехнические изделия, аксессуары и корма для животных, бытовые инструменты для ремонта, светильники, лампы, метизы.	
Изделия в прочной потребительской таре: отделочные материалы, канцтовары, бытовая и автохимия, фототовары, краска, различные смазочные материалы	6; 7; 1; 2; 3
Продукты питания (кроме скоропортящихся и требующих специальных режимов перевозки), медикаменты, парфюмерно-косметическая продукция, напитки, средняя и крупная бытовая техника.	1; 2; 3; 7
Изделия в хрупкой потребительской таре: отделочные материалы, канцтовары, бытовая и автохимия, фототовары, краска, различные смазочные материалы.	1; 2; 3
Сантехника (душевые кабинки, ванны, унитазы, раковины и пр.), облицовочные материалы, посуда фарфоровая и фаянсовая, люстры, все виды оборудования (энергетическое, промышленное, силовое, торговое, медицинское, спортивные тренажеры, промышленный инструмент), электростанции и электроагрегаты, а также станки, механизмы, игровые автоматы	
Мебель (в разобранном виде), пиломатериалы (плиты, фанера), двери, пластиковые панели для жалюзи, окон, подоконников, детали и узлы механизмов, металлические изделия (листы, полосы, гнутые профили, прутки, трубы), окна, такелаж, мототехника, аккумуляторы без электролита, музыкальные инструменты.	
Стекло (оконное, автомобильное), витрины, зеркала, декоративные изделия из отделочных растворов и бетонов, камня, глины, стекла, гипса.	3

Виды грузов	Тип применяемой упаковки (п. 4.2)
Любая жидкая продукция, не являющаяся опасной согласно ГОСТ 19433-88	4; 8
Сухие порошкообразные и гранулированные материалы, луковицы растений	10
Кабели, провода, шнуры, проволока	5
Сборные грузы в количестве 15 и более мест, не требующие специальных условий транспортировки.	11
Линолеум, ковролин в рулонах на сердечнике лицевой стороной внутрь; покрышки, пластиковые трубы; кабели и провода в бухтах; пластиковые и металлические емкости для жидкостей объемом от 100 литров.	без упаковки

- 4.4. В случае несоответствия упаковки характеру груза, по согласованию с Клиентом (Заказчиком /Отправителем), может быть произведена дополнительная упаковка груза как мягкими видами упаковки - коробки, картон, мешки, стрейч-пленка, так и жесткими видами упаковки (обрешетка). Услуги по предоставлению упаковки являются платными и оплачиваются Клиентом согласно действующим тарифам.
- 4.5. В случае несоответствия упаковки груза, требованиям, указанным в п. 4.3, груз принимается к доставке на условиях освобождения Исполнителя от ответственности за повреждение груза в процессе транспортировки. Представителем Исполнителя в накладной «ДАЙМЭКС» ставится отметка о несоответствии упаковки типовым требованиям Исполнителя.
- 4.6. Исполнитель не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: огнестрельное, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны; радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением; взрывоопасные, горючие, токсичные, подверженные коррозии вещества; наркотические средства, психотропные, сильнодействующие вещества; иностранная валюта и денежные знаки РФ, дорожные чеки, ценные бумаги, кредитные карты; ювелирные изделия и изделия из драгоценных металлов; живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в виде пепла); грузы, содержащие скоропортящиеся предметы и предметы, требующие особых условий хранения и/или перевозки; предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников, осуществляющих доставку груза, пачкать или портить другие грузовые места.
- 4.7. Заказчик, преднамеренно или непреднамеренно передавший Исполнителю груз, запрещенный к перевозке, освобождает Исполнителя от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки Исполнителю, связанные с этим.
- 4.8. Исполнитель не принимает грузы, в отношении которых Заказчик требует соблюдения определенного температурного режима во время транспортировки.

5. Доставка/выдача груза Получателю

- 5.1. Сроки доставки, указанные в Тарифах «Эконом-Доставка», являются гарантированными и действительны для формата услуги «Склад-Склад». Сроки доставки указаны в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи груза Исполнителю.
- 5.1.1. При заказе услуги формата «Дверь-Склад» или «Склад -Дверь» гарантированные сроки доставки увеличиваются на 1 рабочий день.
- 5.1.2. При заказе услуги формата «Дверь-Дверь» гарантированные сроки доставки увеличиваются на 2 рабочих дня.
- 5.2. 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.
- 5.3. Доставка грузов по адресу Получателя (в случае заказа услуг форматов «Склад-Дверь» или «Дверь-Дверь») а также выдача со склада Исполнителя (в случае заказа услуг форматов «Склад-Склад» или «Дверь-Склад») производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.
- 5.4. Возможность и стоимость доставки/выдачи груза в субботу, а также в выходные дни и во внеурочное время должны специально оговариваться с Исполнителем.
- 5.5. Доставка/выдача груза в праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ, а также правительствами стран назначения - не осуществляется.
- 5.6. В случае платного въезда на территорию Получателя, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя и возместить Исполнителю фактически понесенные документально затраты (при выполнении услуг форматов «Склад-Дверь» и «Дверь-Дверь»).
- 5.7. Разгрузочные работы по адресу Получателя обеспечиваются Получателем. Заказчик вправе поручить Исполнителю организацию разгрузочных работ, данные услуги оплачиваются Заказчиком согласно действующим Тарифам.
- 5.7.1. В случае невозможности принять Получателем опалоченный груз, Заказчик может заказать услугу по распалечиванию груза и организации доставки/выдачи груза в распалеченном виде. Услуга по распалечиванию груза оплачивается согласно действующим тарифам.
- 5.8. Услуги по разгрузке и перемещению Представителем Исполнителя груза от транспортного средства по территории Получателя оплачиваются Заказчиком согласно действующим Тарифам. Услуга оказывается Представителем

Исполнителя при условии соответствия перемещаемого груза параметрам, указанным в тарифах. В иных случаях Клиент оплачивает услугу «Наем грузчика» согласно действующим тарифам

- 5.9. Груз вручается Получателю по предъявлению следующих документов:
 - 5.9.1. Для юридических лиц: доверенность с указанием данных представителя Получателя; документ, удостоверяющий личность представителя Получателя;
 - 5.9.2. Для физических лиц: документ, удостоверяющий личность Получателя (паспорт).
- 5.10. Получатель может получить груз только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной и (или) доставочного листа ДАЙМЭКС: дату и время получения, свою фамилию и подпись. Наличие подписи Получателя в накладной и доставочном листе означает, что в момент подписания ответственность Исполнителя прекратилась.
- 5.11. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение груза в накладной и (или) доставочном листе «ДАЙМЭКС» приравнивается к отказу от получения предназначенного ему груза.
- 5.12. Если оплата доставки производится Получателем за наличный расчет, то предназначенный ему груз вручается после осуществления полного расчета с Представителем Исполнителя. Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу от получения предназначенного ему груза.
- 5.13. Информация о перемещении и произведенной доставке груза доступна на корпоративном сайте www.dimex.ws и хранится в течение 1 календарного года, начиная с даты приема груза.
- 5.14. В случае отсутствия Получателя, Представитель Исполнителя обязан оставить Получателю извещение установленной формы, с последующим информированием об этом Заказчика. Получатель может заказать повторную доставку либо самостоятельно получить груз по месту нахождения Исполнителя. Повторная доставка такого груза оплачивается Заказчиком согласно действующим Тарифам.
- 5.15. Хранение груза по месту нахождения Исполнителя в пункте назначения оплачивается согласно действующим Тарифам.
- 5.16. Если в течение 30 суток с момента информирования Клиента, Исполнитель не смог передать груз Получателю по независящим от Исполнителя причинам, ответственность Исполнителя прекращается. Исполнитель после предварительного согласования, возвращает груз Клиенту по указанному Клиентом адресу, либо предпринимает иные действия в соответствии с законодательством РФ. Все фактические затраты, понесенные Исполнителем, оплачиваются Клиентом.

6. Дополнительные услуги

- 6.1. В рамках оказания услуг по доставке «ДАЙМЭКС» осуществляет ряд дополнительных услуг:
 - 6.1.1. 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;
 - 6.1.2. Субботняя доставка - доставка, осуществляемая в субботу с 9-00 до 16-00 по местному времени;
 - 6.1.3. Доставка «ключи в руки» - доставка отправления исключительно физическому лицу, указанному в накладной «ДАЙМЭКС» в графе «Получатель»;
 - 6.1.4. 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 груза, фамилии, должности и подписи Получателя;
 - б) Предоставление оригинала ИДЛ (индивидуального доставочного листа) – предоставление Заказчику/Отправителю оригинала документа, отражающего информацию о дате и времени доставки груза, фамилии Получателя, должности, его подпись или печать организации - Получателя;
 - в) Предоставление письма-подтверждения доставки груза. Предоставление Заказчику/Отправителю официального письма, содержащего информацию об оказанной услуге. К письму обязательно прилагается копия документа, подтверждающего факт вручения груза Получателю.
 - 6.1.5. Переадресация – услуга по изменению адреса доставки, первоначально указанного в накладной. Услуга в обязательном порядке оформляется письменным заявлением Заказчика. Бланк заявки о переадресации груза находится на сайте www.dimex.ws или высылается сотрудником службы сервиса Заказчику по электронной почте.
 - 6.1.5.1. В случае если заявка на переадресацию поступила от Заказчика до конца рабочего дня приема груза, данная дополнительная услуга оказывается бесплатно. Если переадресация изменила населенный пункт доставки/страну, Заказчик оплачивает возникшую разницу в стоимости доставки согласно «Тарифам».
 - 6.1.5.2. Если заявка на переадресацию поступила от Заказчика на следующий день после приема груза и в последующие дни, стоимость доставки рассчитывается согласно «Тарифам», исходя из месторасположения отправления.
 - 6.1.6. Доставка доверенности – услуга по доставке оригинала доверенности, необходимой для получения груза у Отправителя. Данная услуга применяется при осуществлении «Заказа на доставку из другого города», в случае если передача груза представителю «ДАЙМЭКС» возможна только при предоставлении оригинала доверенности, оформленной на лицо, непосредственно осуществляющее прием груза у Отправителя. Передача доверенности осуществляется Заказчиком при личном посещении офиса «ДАЙМЭКС». Также возможен выезд Представителя Исполнителя к Заказчику, который оплачивается отдельно, согласно действующим тарифам.

- 6.1.7. Объявленная ценность – услуга предоставления гарантии возврата стоимости груза, в случае его порчи/утраты. Гарантия возврата денежных средств обеспечивается собственным денежным фондом «ДАЙМЭКС». Размер объявленной стоимости ограничен и зависит от содержимого груза – установлен отдельно для грузов, содержащих «документы» и «не документы». Стоимостные пределы содержимого груза, а также стоимость услуги указана в Тарифах.
- 6.1.7.1. Для оформления данной услуги Заказчик в обязательном порядке оформляет бланк «Заявление об объявленной ценности груза». Бланк находится на сайте www.dimex.ws или высылается Заказчику сотрудником службы сервиса по электронной почте.
- 6.1.8. Страхование грузов – услуга предоставления гарантии возврата стоимости груза, в случае его порчи/утраты. Гарантия возврата денежных средств обеспечивается специализированной страховой компанией. Стоимостные пределы содержимого груза, а также стоимость услуги указана в Тарифах.
- 6.1.9. Наем грузчика – предоставление услуг по привлечению дополнительного специализированного персонала для проведения разгрузочно-погрузочных работ.
- 6.1.10. Выгрузка/Разгрузка силами Представителя Исполнителя – предоставление услуг по организации погрузочно-разгрузочных работ силами сотрудников «ДАЙМЭКС».
- 6.1.11. Опаллечивание – услуги по упаковке груза в транспортную тару, средство пакетирования, которое имеет жесткую площадку и место, достаточное для создания укрупненной грузовой единицы. Паллеты изготавливаются преимущественно из дерева и пластика.
- 6.1.12. Распаллечивание – предоставление услуги по расконсолидации груза, сформированного и установленного на паллету.
- 6.1.13. Обрешетка – услуга по дополнительной упаковке груза, представляющей из себя деревянный каркас (конструкция из брусков, досок), 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;
- 6.1.14. Упаковка с использованием пакета **Пена-трансформер** – предоставление услуги по упаковке груза в герметичный полиэтиленовый пакет, содержащий реакционные химические компоненты, при физическом воздействии на которые образуется пеномасса, принимающая при застывании форму упаковываемого предмета. 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.
- 6.2. Возможность оказания дополнительных услуг зависит от адреса доставки, содержимого груза, 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. 6.1.5.
- 6.3. Необходимость оказания дополнительной услуги в обязательном порядке указывается Отправителем в накладной в момент приема груза Представителем «ДАЙМЭКС», за исключением оказания дополнительных услуг, указанных в п. 6.1.5.
- 6.4. Стоимость вышеуказанных дополнительных услуг рассчитывается в соответствии с Тарифами.

7. Международная доставка

- 7.1. При оказании услуг по международной доставке в обязательном порядке производится процедура таможенного оформления груза. Таможенное оформление производится в стране приема груза, 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 груза в конкретную страну. Для этого Клиент заполняет бланк «Заказ на доставку международного груза» и предоставляет его в офис «ДАЙМЭКС» в письменном или электронном виде.
- 7.2. Сроки доставки международного груза установлены в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня получения груза от Отправителя. Сроки отражают транзитное время нахождения груза 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. Сроки доставки и цены на международную доставку указаны в Тарифах.
- 7.4. 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.
- 7.5. Список запрещённых к пересылке предметов п. 4.6 может быть дополнен в зависимости от мер, принятых правительством той или иной страны.

8. Оплата услуги по организации доставки грузов

- 8.1. Цены на услуги по организации доставки грузов и условия оплаты отражены в действующих Тарифах «Эконом-Доставка». Каждая цена предусматривает доставку груза в формате «Склад-Склад». В случае заказа Клиентом других форматов услуг применяются соответствующие надбавки, указанные в действующих Тарифах.
- 8.2. Расчет стоимости доставки производится по физическому весу груза с упаковкой. Если объемный вес груза превышает физический – расчет стоимости доставки производится по объемному весу. Формула расчета объемного веса указана на корпоративном сайте в разделе «Документация». Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени.
- 8.3. За организацию доставки негабаритного груза взимается дополнительная плата в соответствии с Тарифами.
- 8.4. Услуга по организации доставки грузов физическим лицам осуществляется после полной оплаты услуг Клиентом.

9. Ответственность Сторон

- 9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных Договором оказания услуг по организации доставки грузов, Исполнитель и Заказчик несут ответственность по основаниям и в размере, предусмотренным настоящим Регламентом.
- 9.2. В случае несвоевременной доставки груза Получателю по вине Исполнителя, Исполнитель уплачивает Клиенту 0,5 % стоимости услуги за каждый день превышения гарантированного срока доставки, указанного в Тарифах, но не более 100% стоимости услуги.
- 9.3. Исполнитель несет ответственность перед Клиентом в виде возмещения реального ущерба за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза после принятия его Исполнителем и до выдачи груза Получателю, указанному в накладной «ДАЙМЭКС» либо уполномоченному им лицу, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) груза произошли вследствие обстоятельств, которые Исполнитель не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, в следующих размерах:
 - 9.3.1. за утрату или недостачу груза, принятого Исполнителем для перевозки с объявлением ценности, в размере объявленной ценности или части объявленной ценности, пропорциональной недостающей части груза;
 - 9.3.2. за утрату или недостачу груза, принятого Исполнителем для перевозки без объявления ценности, в размере действительной (документально подтвержденной) стоимости груза или недостающей его части;
 - 9.3.3. за повреждение (порчу) груза, принятого Исполнителем для перевозки с объявлением ценности, в размере суммы, на которую понизилась объявленная ценность, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере объявленной ценности;
 - 9.3.4. за повреждение (порчу) груза, принятого Исполнителем для перевозки без объявления ценности, в размере суммы, на которую понизилась действительная (документально подтвержденная) стоимость груза, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере действительной (документально подтвержденной) стоимости груза.
- 9.4. Исполнитель не несет ответственности за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием форс-мажорных обстоятельств: действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а также явлений природного или техногенного характера.
- 9.5. В связи с риском потери или порчи груза по независящим от Исполнителя обстоятельствам, Исполнитель может оказать содействие в страховании груза в целях покрытия полной стоимости груза, стоимость данной услуги указана в действующих Тарифах.
- 9.6. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в том числе повлекшее повреждение или порчу груза Клиента, если:
 - 9.6.1. Отправитель указал неточную, неполную или неправильную информацию в сопроводительных документах.
 - 9.6.2. Отправитель предоставил груз в упаковке, не обеспечивающей сохранность груза при транспортировке, а также без упаковки или отказался от упаковки.
 - 9.6.3. Отправитель преднамеренно или непреднамеренно передал Исполнителю груз, запрещенный к перевозке.
 - 9.6.4. Клиент не известил или несвоевременно известил Исполнителя об изменениях в заказе.
 - 9.6.5. Получателем обнаружено повреждение груза, принятого в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений упаковки и соответствии веса полученного им груза, весу, определенному при его приеме у Отправителя, который указан в сопроводительных документах на груз.
- 9.7. Клиент обязуется возместить все документально подтвержденные расходы Исполнителя, возникшие вследствие действий, указанных п. 9.6.1, 9.6.2, 9.6.3, 9.6.4, 9.6.5 настоящего Договора.
- 9.8. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентом, Заказчиком, Отправителем, Получателем и третьими лицами за возможные убытки, в том числе неполученные доходы, за упущенную выгоду, а также другие косвенные потери, возникшие в связи с повреждением, утратой или недоставкой в срок груза (либо его части).

Исполнитель _____

Заказчик _____