

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КУРЬЕРСКОЙ ДОСТАВКИ

Термины и определения

Личный кабинет – сайт Исполнителя по адресу fivepost.ru, содержащий информацию о Заказчике, номере договора, заключенного между Исполнителем и Заказчиком (далее по тексту - Договор), подключенных услугах, доступных Тарифов и иную информацию, необходимую для осуществления Договора.

Маркировка Заказа – графическая информация на транспортировочном коробе/курьер пакете заказа, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами (последовательность чёрных и белых полос) и оформляемая Заказчиком, содержащая все необходимые сведения для идентификации Заказа в информационной системе Исполнителя. Требования к Маркировке Заказа указаны в настоящем Регламенте.

Маркировка Товара - графическая информация, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами (последовательность чёрных и белых полос) и наносящаяся на каждую товарную позицию (Товар) Заказчиком при передаче Заказов с атрибутом «Частичная реализация» и/или «Вскрытие разрешено». Маркировка Товара должна быть расположена на навесном ярлыке и содержать Штрих-код Товара, который также обязан быть загружен в информационную систему Исполнителя в соответствии с порядком загрузки Заказов.

Представитель Исполнителя – лицо, уполномоченное совершать действия по забору и доставке Заказов, связываться с Получателем относительно условий доставки, составлять акты с Получателем, предусмотренные настоящим Регламентом и Договором и осуществлять иные полномочия, указанные в настоящем Регламенте или Договоре.

Пункт выдачи – стационарные, в том числе пункты выдачи заказов, (далее также – «ПВЗ») и автоматизированные (далее также – «Постамат») места выдачи Отправлений, принадлежащие Исполнителю или третьим лицам, привлеченным Исполнителем к исполнению настоящего Договора.

Срок хранения Заказа - период нахождения Заказа у Исполнителя, исчисляемый с момента поступления Заказа в город назначения до осуществления его выдачи на ПВЗ либо курьерской доставкой Получателю.

Электронный почтовый ящик Заказчика – указанный Заказчиком адрес электронной почты в разделе «Реквизиты и подписи Сторон» Договора. Любые значимые сообщения, касающиеся настоящего Регламента и направленные Исполнителем по такой электронной почте, считаются надлежаще доставленными и полученными Заказчиком в день отправки.

Высокий сезон – ежегодный период, начинающийся с 1-го ноября по 31-е января вне зависимости от того, выпадают ли указанные даты на выходные/праздничные дни.

1. Общие положения

- Настоящий Регламент оказания услуг (далее по тексту - Регламент) является неотъемлемой частью Договора, в котором содержится ссылка на Регламент.
- Заказчик и Исполнитель берут на себя обязательство следовать условиям Регламента.
- При несоблюдении Заказчиком Регламента, Исполнитель освобождается от ответственности по Договору.
- Условия Регламента могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.
- Любые изменения Регламента, включая изменения его условий, доработка Личного кабинета, форматов и механизмов интеграции доводятся до сведения Заказчика размещением информационного уведомления в Личном кабинете в разделе «Новости».
- Регламент действует с момента соблюдения условий, предусмотренных п. 1.5. настоящего Регламента до даты, предшествующей дню вступления в силу его новой редакции. Все изменения считаются принятыми Заказчиком в день размещения новой версии документа в публичной зоне.
- При обнаружении после приема Заказа на складе Исполнителя несоответствия Заказа требованиям Регламента Исполнитель имеет право присвоить Заказу статус «Отменен». При этом Исполнитель имеет право тарифицировать Заказ в соответствии с оказанными по такому

Заказу услугами.

2. Порядок загрузки Заказов

- 2.1. Информация о заказах на доставку оформляется Заказчиком и принимается Исполнителем в электронном виде через интерфейс прикладного программирования API установленного образца Исполнителя в соответствии с Регламентом, правилами, инструкциями и иными регламентирующими документами, размещенными по адресу <https://fivepost.ru/become-partner/>.
- 2.2. К исполнению принимаются Заказы, содержащие полный адрес местонахождения Получателя, контактный телефон Получателя, ФИО Получателя, согласованные с Получателем дату и интервал доставки. Заказы не доставляются по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов. Заказы, доставляемые Получателям – юридическим лицам без указания конкретного Получателя доставляются до местонахождения юридического лица согласно адресу доставки Заказа и вручаются представителю организации Получателя.
- 2.3. Дополнительная информация о порядке доставки Заказа указывается Заказчиком в Личном кабинете в поле «Комментарий». Исполнитель рассматривает содержимое поля «Комментарий» исключительно как дополнительную рекомендательную информацию и не несет ответственности за исполнение пожеланий Заказчика, указанных в комментариях.
- 2.4. Исполнитель вправе дорабатывать Личный кабинет, форматы и механизмы интеграции, со своей стороны. Заказчик самостоятельно и за свой счет выполняет настройку своей автоматизированной системы для вступающих в силу изменений.
- 2.5. Заказчик обязуется сформировать Заказ по местному времени, соответствующему региону доставки Заказа по следующему правилу: для доставки по Москве, МО до 21:00 часов, для доставки в города с услугой «доставка на следующий день» до 19:00 часов и для остальных населенных пунктов РФ до 00:00 часов. В случае несоблюдения данных правил Исполнитель имеет право увеличить срок доставки.

3. Требования к передаваемым Заказам

- 3.1. Вес передаваемого Заказа на курьерскую доставку с Тарифом «до двери» не может превышать 25 (двадцати пяти) килограммов и не может включать более 5 (пяти) мест для доставки. Габариты Заказа не могут превышать следующих критериев: сумма сторон не менее 20 (двадцати) сантиметров и не более 150 (ста пятидесяти) сантиметров; максимальная длина одной стороны не превышает 80 (восьмидесяти) сантиметров.
- 3.2. Заказ с суммарным весом свыше 25 кг является крупногабаритным заказом, и его доставка определяется регламентом доставки крупногабаритных заказов, размещенном по ссылке <https://fivepost.ru/become-partner/#s2>.
- 3.3. В случае превышения весогабаритных характеристик Исполнитель вправе изменить способ доставки на свое усмотрение, либо отменить заказ.
- 3.4. Заказы принимаются в упакованном виде. Заказ или каждое грузовое место Заказа упаковывается Заказчиком в индивидуальную упаковку, пригодную для его перевозки автомобильным транспортом и исключающую доступ к вложению третьих лиц. В случае, если упаковка, принятых по Заявке Товаров не соответствует требованиям Регламента, либо упаковка, не соответствует характеру и свойствам Товаров, не обеспечивает сохранность при транспортировке, не обеспечивает фиксирование Товаров внутри транспортной упаковки, чувствительной к температурному воздействию и/или с деформацией и/или нарушением целостности, а также иными дефектами упаковки, ответственность за все последствия порчи, повреждения и утраты несет Заказчик.
- 3.5. Упаковка Заказа или каждого грузового места Заказа должна исключать возможность перемещения товаров внутри упаковки, обеспечивать сохранность вложения, исключать пересортицы и разукомплектования заказа при обработке и доставке, доступа к нему без нарушения упаковки, порчи других Заказов и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам Исполнителя.
- 3.6. Подробные требования к типу упаковки в зависимости от типа вложений указаны в Приложении №1 к Регламенту «Требования к типу упаковки в зависимости от типа вложений».
- 3.7. На каждый передаваемый Заказ или грузовое место в Заказе должна быть нанесена Маркировка

Заказа, которая должна содержать следующую обязательную информацию, если иное не согласовано сторонами:

Название поля	Описание поля
Штрих-код	Используется стандарт штрихкодирования code-128.
Заказчик/Продавец	Название интернет магазина
Номер заказа	Внутренний номер заказа Заказчика/ Продавца
Исполнитель	5post
Тип услуги	доставка курьером
Адрес Получателя	Адрес доставки должен содержать подробную информацию о месте нахождения Получателя: город, улицу, дом, строение, корпус, квартиру или офис
Получатель	ФИО Получателя, которому Исполнитель по заказу Заказчика осуществляет доставку
Кол-во мест	Указывается порядковый номер грузового места и всего количества грузовых мест в заказе. Например: 1/3, 2/3, 3/3
Горячая линия	Телефонный номер клиентского сервиса Исполнителя (необязательное поле)

- 3.8. Технические требования к размеру Маркировки Заказа или каждого грузового места Заказа:
- Длина не менее 55мм
 - Ширина не менее 55мм
 - Размер шрифта не менее 12пт
 - Длина Штрих-Кода не менее 50мм
 - Ширина Штрих-Кода не менее 15мм
- 3.9. Нечитаемый текст или штрих-код на Маркировке Заказа приравнивается к отсутствию Маркировки. В данном случае Исполнитель не несет ответственности за нарушение оказания услуги либо утрату Заказа.
- 3.10. Заказчик обязуется не передавать Исполнителю запрещенные Товары в соответствие с приложением №9 договора оказания услуг по доставке отправлений, а также информацией на сайте <https://fivepost.ru/files/public>List of goods prohibited for transportation.pdf>.
- 3.11. В случае выявления Исполнителем в составе Заказа запрещенных Товаров, Заказчик уплачивает Исполнителю штраф в размере 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей за каждый случай выявления и возмещает все понесенные Исполнителем документально подтвержденные убытки, а также уплаченные в связи с данным нарушением штрафы, наложенные государственными органами.

4. Документооборот при передаче Заказов Исполнителю

- 4.1. Перед передачей Заказов Исполнителю любым из перечисленных в разделе 5 Регламента способов, Заказчик обязан подготовить Акт приема - передачи Заказов в 3 (трех) экземплярах, один экземпляр остается у Заказчика и 2 (два) передаются представителю исполнителя. Документы печатаются Заказчиком из Личного кабинета, либо Заказчиком подготавливаются аналогичные документы, согласованные с Исполнителем.

- 4.2. Представитель Исполнителя имеет право проверить корректность документов, передаваемых Заказчиком, внести в документ обнаруженные расхождения в момент передачи заказов, вписав их на документе от руки и поставив свою подпись и расшифровку.
- 4.3. Представитель Исполнителя имеет право не принимать Заказы в случае отсутствия Акта приема - передачи Заказов или в случае, если Акт приема – передачи Заказов со стороны Заказчика не подписан.

5. Порядок передачи Заказов Исполнителю

- 5.1. Передача Заказов от Заказчика Исполнителю может быть осуществлена путем самостоятельного привоза Заказчиком Заказов на склад Исполнителя, либо путем забора Заказов силами Исполнителя со склада Заказчика в 3-х часовой интервал.
- 5.2. Для осуществления самостоятельного привоза Заказов Заказчиком на склад Исполнителя, Заказчик должен создать в Личном кабинете Поставку с указанием атрибута «Самопривоз на склад 5Post» с указанием всех передаваемых Заказов. Указать дату и склад отгрузки (Заказчика). Так же необходимо распечатать акт приема-передачи поставки из Личного кабинета (карточка поставки) и передать вместе с Поставкой.
- 5.3. Для осуществления забора заказов силами Исполнителя Заказчик должен следовать следующим правилам:
 - 5.3.1. Заказчик должен создать в Личном кабинете Поставку с указанием атрибута «Курьерский сбор с вашего склада», с указанием всех передаваемых Заказов, необходимо указать адрес забора, дату забора. Также необходимо распечатать акт приема-передачи поставки из Личного кабинета (карточка поставки) и передать вместе с Поставкой. Также забор может быть произведен по графику, который дополнительно согласовывается Заказчиком и Исполнителем с фиксацией информации посредством переписки между Сторонами по Электронным почтовым ящикам, указанным в Договоре.
 - 5.3.2. При заборе заказов силами Исполнителя через Личный кабинет Заказчик обязан оформить Заявку до 15:00 часов дня (по местному времени), предшествующего дате фактического забора. В случае оформления заявки после 15:00 часов (по местному времени) забор будет осуществлен через один календарный день.
 - 5.3.3. В случае если в день забора Заказчик отменяет приезд представителя Исполнителя за заказами менее чем за 4 часа до начала интервала отгрузки, то услуга забора, при этом, считается оказанной Заказчику и тарифицируется в полном объеме.
 - 5.3.4. Забор Заказов силами Исполнителя может быть осуществлен в любой день с понедельника по воскресенье. В праздничные дни возможны изменения, о которых Исполнитель уведомляет Заказчика путем размещения информации в Личном кабинете Заказчика.
 - 5.3.5. Забор Заказов силами Исполнителя осуществляется по следующим условиям:
 1. Для доставки в города с услугой «доставка на следующий день» (кроме г. Москвы и Московской области (далее – «МО»)) Заказы должны поступить на склад Исполнителя до 19:00 часов (по местному времени). Интервал забора со склада Заказчика согласовывается Сторонами посредством переписки между Сторонами по Электронным почтовым ящикам, указанным в Договоре. При заборе Заказов позже согласованного интервала забора, срок доставки автоматически увеличивается на один рабочий день без уведомления об этом Заказчика.
 2. Для доставки по остальным населенным пунктам РФ забор заказов осуществляется со склада Заказчика в интервале с 09:00 до 00:00 (по местному времени). При заборе, позже указанного интервала, срок доставки увеличивается на один календарный день по г. Москве и МО и на один рабочий день по остальным городам РФ.

Интервалы забора Заказов по г. Москве и МО составляют не менее 3-х часов.

- 5.3.6. Время ожидания при заборе Заказов составляет 30 мин. Время исчисляется с момента прибытия, но не ранее согласованного интервала забора, Представителя Исполнителя по адресу забора до момента забора Заказов, включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения данной нормы (наличие очереди на забор, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность груза к отправке и т.п.) Представитель Исполнителя вправе убыть с данного адреса без Заказов, уведомив об этом представителя Заказчика на адресе забора. Услуга забора, при этом,

считается оказанной Заказчику. Также Представитель Исполнителя может продлить ожидание, если представитель Исполнителя имеет возможность задержаться, при этом услуга продления ожидания становится платной в соответствии с действующими для Заказчика Тарифами.

5.3.7. Погрузка Заказов в транспортное средство Представителя Исполнителя осуществляется силами Заказчика. В случае невозможности парковки транспортного средства Представителя Исполнителя, в непосредственной близости от зоны выдачи Заказов, доставка Заказов до транспортного средства осуществляется силами Заказчика.

5.3.8. Исполнитель вправе ввести ограничение на предельное число (квота) передаваемых ежедневно Заказов. О необходимости ввода ограничения на предельное число заказов Исполнитель информирует Заказчика по электронной почте, указанной в реквизитах настоящего Договора, за 2 (два) рабочих дня до даты вступления ограничения в силу. В случае передачи Заказчиком превышающего квоту количества заказов, Исполнитель вправе осуществить доставку в увеличенные сроки либо не осуществлять забор заказов, превышающих квоту, руководствуясь вместимостью транспортного средства, при этом услуга забора считается оказанной Заказчику.

5.4. Представитель Исполнителя осуществляет прием Заказов от Заказчика по следующим правилам:

5.4.1. если количество передаваемых Заказов не превышает 30 (тридцать) штук, фактическая приёмка Заказов осуществляется по количеству и целостности транспортной упаковки заказов. Представитель Исполнителя производит пересчет заказов и фиксирует это в соответствующем Акте приема-передачи. При заборе Заказов со склада Заказчика после фиксации представителем Исполнителя в Акте приема-передачи Заказчик обязан в присутствии Представителя Исполнителя сформировать данные Заказы в грузовые места на паллету (и застreichевать) либо в мешок, в зависимости от типа Заказов, после чего осуществить загрузку в транспортное средство представителя Исполнителя.

5.4.2. если количество Заказов превышает 30 штук, Представитель Исполнителя принимает груз от Заказчика к перевозке по количеству палетомест либо мешков, указывая в Акте приема-передачи отметку «принято без пересчета» и фактическая приёмка Заказов производится на складе Исполнителя.

5.4.3. Детальная приемка Отправлений Исполнителем по количеству, а также проверка целостности упаковки Отправлений, а также наличия адресного ярлыка на Отправлении производится на складе Исполнителя в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента приемки от Отправителя. Приемка Отправлений на складе Исполнителя сопровождается фото- и/или видеофиксацией процесса. В случае обнаружения Исполнителем при приемке Отправлений на своем складе расхождений по количеству Отправлений, отсутствия адресного ярлыка, повреждения упаковки, а также выявления иных несоответствий Исполнитель составляет акт о выявленных расхождениях/недостатках, направляет вышеуказанный акт Заказчику и имеет право не принимать к доставке Отправления, указанные в акте. Во избежание сомнений Стороны подтверждают, что в этом случае принятые Исполнителем к доставке Отправлениями считаются только фактически принятые на складе Исполнителя Отправления (Отправления, указанные в Акте приема-передачи, за исключением Отправлений, указанных Исполнителем в акте расхождений при приемке Отправлений на складе Исполнителя).

5.4.4. Отправления, не принятые к доставке, собираются в грузоместа и возвращаются Заказчику, в соответствии с условиями Договора.

5.5. Исполнитель принимает Заказы от Заказчика в закрытом виде и в обязанности Исполнителя не входит сверка вложения Заказов на их соответствие и целостность.

5.6. Исполнитель имеет право проверить характер вложений, а также правильность физического и объемного веса, габаритов, указанных Заказчиком в Заказе. Если в процессе проверки обнаружится расхождение между данными, указанным в Заказе, и результатом проверки, Исполнитель вправе, без согласования с Заказчиком, изменить указанные в Заказе данные, а также стоимость доставки Заказа, в соответствии с фактическими данными.

6. Сроки и интервалы доставки заказов Исполнителем

6.1. Список населенных пунктов курьерской доставки и сроки доставки до указанных населенных

пунктов доступны в API (см. «API Партнеров 5Post», п. «17. Получение географии курьерской доставки до двери»).

- 6.2. Указанные сроки доставки не учитывают день забора Заказов со склада Заказчика или день передачи Заказов Заказчиком, в случае самостоятельного привоза на склад Исполнителя.
- 6.3. Доставка Заказов с платным весом до 25 кг осуществляется Исполнителем в рамках интервалов доставки. Информация о доступных интервалах доставки для Заказов с платным весом до 25 кг отображается у Заказчика в момент загрузки им Заказов через Личный кабинет или посредством интерфейса прикладного программирования API установленного образца Исполнителя (расположенного в сети интернет по адресу fivepost.ru). Время интервалов указывается местное.
- 6.4. Информация о времени работы Исполнителя в период государственных праздников и предпраздничных дней размещается в Личном кабинете в разделе «Новости».
- 6.5. Исполнитель оставляет за собой право изменить сроки доставки и доступные интервалы доставки Заказов в высокий сезон (Ноябрь-Декабрь) либо дни общепринятых распродаж.
- 6.6. Сроки, интервалы доставки и сроки возврата невостребованных Заказов могут быть изменены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями.
- 6.7. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика об изменениях, указанных в настоящем Разделе, за 7 (семь) календарных дней до вступлений изменений в силу.

7. Общие правила доставки Заказов

- 7.1. При осуществлении курьерской доставки Представитель Исполнителя связывается с Получателем за 15-60 (пятнадцать-шестьдесят) минут до осуществления доставки для подтверждения получения Заказа. В случае невозможности Представителем Исполнителя связаться с Получателем или при отсутствии указаний Заказчика, доставка Заказа переносится на следующий день. После трех неудачных попыток доставки Заказа, в случае невозможности Представителем Исполнителя связаться с Получателем и при отсутствии дальнейших указаний Заказчика относительно данного Заказа, такой Заказ считается отмененным Заказчиком и Заказу присваивается статус «Отменен. Возвращается отправителю».
- 7.2. Если в процессе доставки Заказа Представителем Исполнителя выясняется, что адрес доставки Заказа иной от загруженной информации в заказе, входящий в географию доставки, доставка может осуществляться по новому адресу в другую дату, согласованную с Получателем, при этом перемещение заказа может занять 1 (один) – 2 (два) доставочных дня.
- 7.3. При отсутствии полного адреса доставки, корректной желаемой даты доставки или интервала доставки Колл-Центр Исполнителя дополнительно связывается с Получателем в интервале с 9:00 до 17:00 по местному времени для согласования адреса и даты доставки. Попытки дозвониться до Получателя осуществляются в течение Срока хранения.
 - 7.3.1. В случае если в процессе согласования стало известно, что фактический адрес доставки находится вне Географии доставки, Заказу присваивается статус «Отклонен» без оповещения Заказчика. Исполнитель не несет ответственность за невозможность доставки такого Заказа. Невозможность доставки вне Географии доставки не может служить основанием для выставления/направления претензии.
 - 7.3.2. В случае если в процессе согласования стало известно, что фактический адрес доставки относится к иному населенному пункту, который входит в географию доставки в пределах того же региона доставки, Исполнитель не оповещает Заказчика и осуществляет смену населенного пункта и тарификации в данный населенный пункт в соответствии с действующими
- 7.4. По истечению бесплатного срока хранения в размере 7 (семи) календарных дней Исполнитель присваивает Заказу статус «Не востребован» и возвращает Заказ Заказчику либо на усмотрение Исполнителя оформляется продление срока хранения Заказа на платной основе в соответствии с действующими Тарифами.
- 7.5. Представитель Исполнителя не осуществляет доставку Заказов на территорию вокзалов, аэропортов, музеев, больниц, торговых рынков, транспортных компаний и других комплексов или

учреждений с ограниченным пропускным режимом. Представитель Исполнителя осуществляет доставку до первой пропускной системы, пункта охраны, или до иных территорий с ограниченным доступом. В случае доставки Заказа Представителем Исполнителя до территории с ограниченным доступом, обязательства Исполнителя по оказанию услуг доставки считаются выполненными и тарифицируются в полном объеме.

- 7.6. Доставка Заказа в случае отсутствия пассажирского лифта, осуществляется до пятого этажа включительно. В случаях отсутствия пассажирского лифта, или невозможности воспользоваться им, доставка Заказа осуществляются до подъезда здания, указанного в адресе Заявки, при этом, обязательства Исполнителя по оказанию услуг считаются выполненными.
- 7.7. Порядок передачи Заказов Получателю:
 - 7.7.1. Представитель Исполнителя передает Заказ Получателю только после полной оплаты Заказа.
- 7.8. Получатель в течение 15 (пятнадцати) минут с момента прибытия Представителя Исполнителя обязан совершить все необходимые действия для приемки Заказа, а также любые действия, в том числе связанные с получением, передачей Заказов, оформлением сопроводительной документации.
- 7.9. Срыв интервала доставки не является просрочкой в доставке, если Представитель Исполнителя доставил Заказ в заявленный день. В таком случае Заявка считается выполненной и не может служить основанием для предъявления претензий.
- 7.10. Изменение адреса, даты (срока), иных обстоятельств исполнения Заявки на доставку, в случае согласования (в том числе, устного) Исполнителем с Получателем, не является нарушением обязательств Исполнителя и не может служить основанием для предъявления претензий.
- 7.11. В случае если Получатель меняет адрес или интервал доставки, то доставка переносится на другой согласованный с Получателем день. Согласование осуществляется Колл-Центром Исполнителя. Перенос доставки не может служить основанием для предъявления претензий. Попытки дозвона и доставки продолжаются в течение Срока хранения.
- 7.12. Если доставка в заданный день не осуществлена по вине Исполнителя, повторная доставка осуществляется по предварительному согласованию даты и адреса доставки с Получателем.
- 7.13. Условия, обязательные для указания при загрузке Заказов:
 - 7.13.1. Номер телефона Получателя должен быть указан в международном формате. Номер телефона не может быть городским. В случае передачи номера телефона в ином формате, заказ не проходит валидацию и принимает статус «Отклонен».
- 7.14. Маршрутные листы, накладные и другие документы Исполнителя являются внутренними документами Исполнителя и не подлежат предъявлению или передаче Заказчику, кроме случаев, когда Исполнитель считает необходимым их предоставить.
- 7.15. Исполнитель не является участником системы «Честный знак» и, в соответствии с Постановлением Правительства от 21 февраля 2019 г. № 174 «Об установлении дополнительного обязательного реквизита кассового чека и бланка строгой отчетности» не несет обязательств по отражению в кассовом чеке цифрового кода Товара (Data Matrix) и передаче их в систему «Честный знак».
- 7.16. Представитель Исполнителя не сверяет цифровой код Товара, гарантирующий подлинность и качество этого Товара (Data Matrix (Честный знак)) при приеме отказного товара в Заказе от Получателя.

8. Порядок возврата невостребованных Заказов/Товаров

- 8.1. Исполнитель возвращает Заказ/Товар Заказчику в следующих случаях:
 - 8.1.1. Заказ/Товар не был передан Получателю в течение срока хранения в связи с неявкой Получателя;
 - 8.1.2. Заказ/Товар получил статус «Не востребован»;
 - 8.1.3. Отсутствие Получателя по адресу, указанному в информации по Заказу;
 - 8.1.4. Колл-центр не имеет возможности в течение Срока хранения связаться с Получателем по номеру

телефона, указанному в информации по Заказу;

- 8.1.5. Обращение на отмену Заказа, поступившее от Заказчика или Получателя;
- 8.1.6. Заказы отменены Исполнителем в связи с невозможностью доставки из-за ошибок, допущенных Заказчиком при оформлении Заказов или требований к передаваемым Заказам.
- 8.2. Возврат Заказов/Товаров со склада Исполнителя Заказчику осуществляется Исполнителем одним из следующих способов:
 - 8.2.1. Исполнитель осуществляет доставку возвратов на склад Заказчика собственными силами на основании Заявки на возврат либо по расписанию, согласованному Сторонами;
 - 8.2.2. Заказчик самостоятельно осуществляет забор возвратов со склада Исполнителя.
- 8.3. Возврат невостребованных Заказов/Товаров осуществляется без дополнительной упаковки на стороне Исполнителя (в том виде, в котором они были упакованы Получателем после осмотра и/или проверки/примерки). На усмотрение Исполнителя, возвращаемые Заказы или Товары, могут быть до упакованы Исполнителем. В случае до упаковки услуга тарифицируется в соответствии с согласованными Сторонами Тарифами.
- 8.4. При возврате Заказов/Товаров Исполнителем и Заказчиком должен быть подписан Акт приема-передачи Заказов по форме Исполнителя.
- 8.5. Представитель Исполнителя имеет право не производить передачу возвратов Заказчику в случае, если Заказчик отказывается от подписания Акта приема-передачи Заказов. Услуга Возврата Заказов при этом будет тарифицироваться в полном объеме.
- 8.6. Бесплатный срок хранения на складе Исполнителя подготовленных возвратов Заказчику составляет 14 (четырнадцать) рабочих дня и исчисляется с даты подготовки отправки, содержащей возвратные заказы, в статусе «готов к отправке», если иное не согласовано Сторонами. Если Исполнитель не имеет возможности передать подготовленные возвраты Заказчику по вине и/или из-за бездействий Заказчика Исполнитель имеет право про тарифицировать платное хранения каждого возвратного Заказа в соответствии с Тарифами.
- 8.7. После передачи отправки с возвратными заказами Заказчик осуществляет проверку соответствия количества и качества, фактически полученных Заказов, количеству Заказов, указанных в Акте приема-передачи. В случае выявления расхождения Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения отправки с возвратными заказами, сформировать Акт о расхождении и направить его на электронную почту Исполнителя - claim_5Post@x5.ru. В случае отсутствия Акта расхождения у Исполнителя по истечении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения возвратной отправки Заказчиком, последующие претензии по возвратным Заказам/Товарам не подлежат рассмотрению Исполнителем.
- 8.8. Исполнитель исполняет возврат Заказов/Товаров по указанному Заказчиком адресу, который был согласован при заключении Договора. Если адрес для возврата Заказов/Товаров у Заказчика подлежит изменению, Заказчик обязан сообщить об этом Исполнителю за 14 (четырнадцать) календарных дней и Заказчик автоматически соглашается с возможным изменением ранее согласованных Сторонами Тарифов по данной услуге. Исполнитель вправе отклонить или приостановить исполнение возврата Заказов/Товаров, если возврат производится по адресу, который не был предварительно согласован Сторонами. Если Заказчик не уведомил об изменении адреса, а Исполнитель доставил возвратные Заказы/Товары по старому адресу, Исполнитель не несет ответственности за Заказы (Товары) и считается исполнившим свои обязательства в полном объеме. Последующая транспортировка возвратных Заказов/Товаров до нового адреса Заказчика возможна только на условиях Исполнителя.

9. Порядок предоставления отчетности

- 9.1. Исполнитель перечисляет на расчетный счет Заказчика денежные средства, полученные от [Получателей 2 (два) раза в неделю]:
 - в понедельник за период с понедельника по среду предыдущей недели;
 - в четверг за период с четверга по воскресенье предыдущей недели.

- 9.2. Перечисление денежных средств сопровождается подготовкой Исполнителем Реестра, детализирующего платежи, подлежащие перечислению Заказчику и полученные от Получателей. Исполнитель направляет по адресу электронной почты Заказчика Реестр о принятых денежных средствах от Получателей по форме, выложенной в Личном кабинете, в формате Excel [за периоды с понедельника по среду и с четверга по воскресенье].
- 9.3. В период проведения государственных праздников даты и периоды формирования отчетов могут быть перенесены на усмотрение Исполнителя. Если дата формирования отчета выпадает на даты государственных праздников, отчет будет сформирован на следующий рабочий день после даты окончания праздников.

10. Ответственность Сторон

- 10.1. Основания, освобождающие Исполнителя от ответственности перед Заказчиком:
- 10.1.1. в случае несоответствия Заказа требованиям настоящего Регламента Исполнитель не несет ответственность за повреждение Товара, пересорт, утерю Товаров, заявленных в Заказе и сроки доставки;
- 10.1.2. в случае подмены Товара, на котором изначально отсутствовала защитная пломба. При наличии спора доказательством наличия пломбы является видео упаковки Заказа Заказчиком;
- 10.1.3. в случае отсутствия дополнительных аксессуаров (атрибутов) в Товарах, которые не были указаны в отдельной строке;
- 10.1.4. в случае, если Штрих-код Товара (Маркировка Товара) не читается, так как имеет технические нарушения;
- 10.1.5. в случае гибели (утраты), повреждения, комплектности, ассортимента, срока доставки Товара (Заказа) после подписания Заказчиком Акта за Отчетный период, без письменных возражений, в котором такие Товары (Заказы) отражены со статусом «полностью выполнен»;
- 10.1.6. в иных случаях, предусмотренных Регламентом и Договором.
- 10.2. В случае если предоставленный Заказчиком адрес доставки не соответствует фактическому нахождению Получателя или является неполным (например, отсутствует квартира в многоквартирном доме), Исполнитель не несет ответственности за несвоевременную доставку данного Заказа, или отказ Получателя от данного Заказа.
- 10.3. Исполнитель не несет ответственности за порчу, повреждение Товара, упаковки Товара в случае несоответствия упаковки Заказа.
- 10.4. Исполнитель освобождается от предъявления претензий со стороны Заказчика по возвращенным Заказам, в том числе невостребованным, и их содержимому в следующих случаях: (1) если невостребованный Заказ не был вскрыт с момента передачи Заказа Исполнителю до момента Возврата Заказа Заказчику; (2) Повреждена только внешняя упаковка или Заказ не имеет повреждений и следов вскрытия внешней упаковки.
- 10.5. Исполнитель не несет ответственности за подмену Получателем оригинальных Товаров Заказчика на аналогичные, если информация на навесном ярлыке совпадает с информацией в информационной системе Исполнителя и присутствует защитная пломба, если сторонами согласовано их изначальное наличие.
- 10.6. Исполнитель не несет ответственность за Заказы и их сроки доставки, которые переданы Исполнителю Заказчиком повторно (два и более раз), если Заказы ранее имели конечный статус в информационной системе Исполнителя.
- 10.7. В случае несоответствия упаковки и Маркировки Заказа требованиям Регламента Исполнитель не несет ответственность за повреждение Товара, пересортицу, утерю Товаров, заявленных в Заказе и сроки доставки. Принятие Заказа Исполнителем не является подтверждением правильности оформления упаковки и маркировки Заказа.
- 10.8. Исполнитель не несет ответственности за повреждения Вложений/Товаров, обнаруженные Получателем после отъезда курьера с адреса доставки Заказа.
- 10.9. Если Исполнитель выявил передачу запрещенных к передаче Товаров, в случае наличия спора по подобным Заказам, Исполнитель не несет ответственности, так как Заказчик не выполнил

установленные Регламентом требования.

- 10.10. Если утрата, недостача или повреждение принятых Заказов случились ввиду невозможности Исполнителя повлиять на этот факт (форс-мажорные обстоятельства), Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком. Невозможность Исполнителя повлиять на утрату, недостачу или повреждение принятых Заказов подтверждается уполномоченными органами государства РФ.
- 10.11. Подписывая Договор с Исполнителем, Заказчик уведомлен об основаниях освобождения Исполнителя от ответственности, установленные Регламентом.

11. Претензионная работа

- 11.1. Заказчик вправе предъявить Исполнителю претензию в электронном виде в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента передачи Заказчиком Исполнителю Заказа для доставки, а для Заказов, являющихся возвратными - в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента приема возвратной отправки на складе Заказчика.
- 11.2. Претензии от Заказчика принимаются в электронном виде, посредством электронной почты на адрес: claim_5Post@x5.ru
- 11.3. Запрос на рассмотрение претензии подается по форме, утвержденной к заключенному Сторонами договору.
- 11.4. Необходимые документы при подаче запроса на рассмотрение претензии от Заказчика:
 - 11.4.1. При подаче на утерю Заказа Заказчик должен приложить к претензии:
 - видео формирования Заказа;
 - акт приема-передачи Заказа (подписанный со стороны Исполнителя или его уполномоченного представителя).
 - 11.4.2. При подаче на недостачу Товара/аксессуара из заказа Заказчик должен приложить к претензии:
 - видео формирования Заказа;
 - видео приемки Заказа на складе Заказчика от Исполнителя или его уполномоченного представителя;
 - 11.4.3. При подаче на повреждение (бой, брак) Заказа Заказчик должен приложить к претензии:
 - видео формирования Заказа;
 - видео приемки заказа на складе Заказчика от Исполнителя или его уполномоченного представителя;
 - фото повреждения (бой, брак).
 - 11.4.4. При подаче на артикульный пересорт с расхождением в денежных средствах Заказчик должен приложить к претензии:
 - видео формирования Заказа;
 - видео приемки Заказа на складе Заказчика от Исполнителя или его уполномоченного представителя;
 - фото Товара, который был передан на доставку Исполнителю;
 - фото Товара, который был возвращен на склад Заказчика.
 - 11.4.5. При подаче на подмену заказа или подмену артикула в заказе Заказчик должен приложить к претензии:
 - видео формирования Заказа;
 - видео приемки Заказа на складе Заказчика от Исполнителя или его уполномоченного представителя;
 - фото Товара, который был передан на доставку Исполнителю;
 - фото Товара, который был возвращен на склад Заказчика.
- 11.5. В иных случаях Заказчик по требованию Исполнителя обязан направить запрашиваемые Исполнителем документы/материалы, касающиеся выставленного запроса на рассмотрение претензии, в течение 5 (пяти) рабочих дней посредством электронной почты на адрес: claim_5Post@x5.ru
- 11.6. Запрос на рассмотрении претензии от Заказчика рассматривается Исполнителем в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента их фактического получения на адрес электронной почты Исполнителя.
- 11.7. После подтверждения Исполнителем запроса на рассмотрение претензии, Заказчик в течении 10 (десяти) рабочих дней должен предоставить претензию на официальном бланке организации с печатью и подписью уполномоченного лица по фактическому адресу Исполнителя или путем

направления претензии посредством Электронного документооборота (ЭДО). Если Заказчик не предоставил в течение 10 (десяти) рабочих дней претензию, то Исполнитель имеет право более не принимать и не оплачивать претензию.

- 11.8. Если Исполнитель отказал Заказчику в удовлетворении претензии, последний вправе предъявить мотивированные возражения на отказ не позднее [10 рабочих дней] с момента получения ответа Исполнителя. После истечения указанного срока такие возражения Заказчика не рассматриваются Исполнителем
- 11.9. Оплата претензии производится только после предоставления корректно оформленных документов в соответствии с пунктом 11.7 данного Регламента в течение [21 (двадцати одного) рабочего дня]

Приложение №1 к Регламенту оказания услуг

Требования к типу упаковки в зависимости от типа вложений

1. Общие положения.

- 1.1. Отправления с товарным Вложением упаковываются в отдельную неделимую непрозрачную транспортную упаковку, типа картонного короб /сейф пакет, соответствующую характеру Вложения, условиям транспортировки, доставки и продолжительности пути, исключающей возможность повреждения Вложения при его обработке, транспортировке и доставке, доступа к Вложению без нарушения целостности упаковки, порчи других Отправлений и причинения какого-либо вреда работникам Исполнителя.
- 1.2. Каждое Отправление, передаваемое Исполнителю, маркируется особой наклейкой (ярлыком), содержащей уникальный код Отправления (штрих-код), а также другую согласованную Сторонами информацию, необходимую для обработки и доставки Отправления. Ярлык наклеивается на самую широкую сторону Отправления. Ярлык должен соответствовать требованиям п. 3.7 и п. 3.8 Регламента. Отправление должно быть упаковано в непрозрачную упаковку без сторонних ярлыков (например, в сейф-пакет), заклеенную скотчем (не малярным).

2. Общие требования к упаковке Отправлений.

- 2.1. Упаковка должна защищать Отправление от повреждений, утраты, несанкционированного вскрытия, а также от порчи других Отправлений и причинения какого-либо вреда третьим лицам и их имуществу при обычных мерах обращения (перевозке, перевалке, разгрузочно-погрузочных работ и т.д.).
- 2.2. Упаковка должна соответствовать характеру Вложения и индивидуальным особенностям товара, исключающей возможность повреждения Вложения при его обработке, транспортировке и доставке.
- 2.3. Упаковка должна соответствовать Вложению по размерам. Неполные коробки могут сломаться, переполненные – разойтись по швам.
- 2.4. Заказчик обеспечивает наличие упаковки, соответствующей настоящим требованиям, и самостоятельно упаковывает груз.
- 2.5. Исполнитель не несет ответственность за повреждение Отправлений в процессе доставки, если упаковка Отправлений не соответствовала настоящим требованиям.

3. Требования к внутреннему наполнению упаковки. Расположение и защита Вложения.

- 3.1. Все Вложения должны быть надежно зафиксированы, перемещения внутри упаковки (в т.ч. внутри мягкой упаковки) необходимо исключить.
- 3.2. Товары внутри одной транспортной упаковки должны быть плотно уложены (не содержать пустот).
- 3.3. Для фиксации Вложений, заполнения пустот и пространства между внешней упаковкой и Вложением могут быть использовать упаковочные материалы (пузырчатая пленка, пенопласт, крафт бумага, картонные разделители, упаковочный наполнитель).

4. Требования к внешней части упаковки.

- 4.1. Транспортная упаковка Отправлений должна быть чистой и сухой, без внешних повреждений и доступа к содержимому (должна исключать возможность хищений, потери или повреждения Вложения), обезличенной (не содержать информации о наименовании Вложений).
- 4.2. Упаковка должна быть прочной:
 - коробка, конверт не расходятся по швам;
 - упаковка не деформируется и не разрушается при воздействии нагрузок (при перемещении с места на место пакет не растягивается, коробка – не теряет форму, отсутствуют признаки разрушения: надрывы, заломы, трещины и т.д.).
- 4.3. Упаковка должна быть плотно закрыта. Коробку необходимо перетянуть скотчем.

5. Требования к маркировке Отправлений.

- 5.1. Изображение на маркировке должно быть четко пропечатано, не смазано, не иметь пропусков при печати.
- 5.2. Не допускается вкладывание ярлыка с маркировкой внутрь Отправления, внутрь прозрачного конверта при упаковке Отправления в пакет. На пакет ярлык приклеивается аналогично нанесению на короб.
- 5.3. Отправление, передаваемое Исполнителю, маркируется особой наклейкой (ярлыком), содержащей уникальный код (штрих-код), а также другую согласованную Сторонами информацию, необходимую для обработки и доставки Отправления. Ярлык должен соответствовать требованиям п. 3.7 и п. 3.8 Регламента. Ярлыки с маркировкой необходимо наклеивать на самую широкую, ровную поверхность. Не должно быть заломов и перегибов штрих-кода. Штрих-код должен быть читаем при сканировании.
- 5.4. При нанесении ярлыка на Отправление неправильной геометрической формы, ярлык необходимо разместить на стороне, обратной от основания (устойчивой стороны). Например, если на Отправлении есть выпуклая и плоская поверхности, то ярлык необходимо нанести на выпуклую сторону Отправления.

Таблица 1 – Требования к типу упаковки от вида вложения.

Виды вложений	Тип упаковки
Документы	Картонные конверты и курьер-пакеты с жестким вложением.
Мелкая бытовая техника (телефоны, планшеты, ноутбуки, утюги, фены и так далее) Полиграфическая продукция (книги, буклеты, печатная продукция и так далее)	Коробки из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта (крафтпакеты, пупырчатая пленка, либо другой наполнитель, обеспечивающий сохранность вложения).
Мелкая сантехника (смесители, декоративные принадлежности и так далее) Хозяйственные товары (металл, пластик и так далее) Мелкие автомобильные запчасти (масляный фильтр, уплотнители и прокладки, датчики, стеклоочистители и так далее)	Евро-поддон в обрешетке или коробки из гофрокартона с амортизационными прокладками из пенопласта или пупырчатой пленки не менее 3-х слоев или крафтпакеты по внутреннему периметру коробки и между вложениями, если единиц товара более одной в коробке.
Одежда, Текстиль, Кожгалантерея	Пакеты, коробки из гофрокартона без перегородок, мешки.
Обувь, Запасные части, Хрупкие аксессуары (очки, зонты и так далее), Канцелярские товары, Бижутерия, Детские игрушки, Косметика (шампуни, крема и так далее), Бытовая химия	Коробки из гофрокартона без перегородок, каждая товарная единица в индивидуальной упаковке, либо обернута амортизационным материалом: крафтпакет, пенопласт/пупырчатая пленка не менее 3-х слоев.

Средняя сантехника и изделия из керамики и стекла (раковины, унитазы, и так далее)	По согласованию сторон
Строительные материалы (сыпучие смеси, лакокрасочные материалы, напольные покрытия, лестницы, керамическая плитка и так далее)	По согласованию сторон
Предметы интерьера (люстры, зеркала, статуи, искусственные деревья и так далее)	По согласованию сторон
Крупные автомобильные запчасти (стекла, двери, элементы кузова, узлы и агрегаты и так далее)	К доставке не принимается
Крупная мебель (шкафы, диваны, кровати, столы, и так далее), Крупная сантехника (ванны, душевые кабины, зеркала, окна и так далее)	К доставке не принимается
Крупная техника (снегоуборщики, мини тракторы, холодильники и холодильные камеры, духовые шкафы и плиты, климатическое оборудование, станки, котельное оборудование и так далее)	К доставке не принимается

Приложение №2 к Регламенту оказания услуг

Форма запроса на рассмотрение претензии

Номер претензии	Номер Отправления Заказчика	Тип инцидента	Основание (пункт договора)	Описание	Сумма (рублей)

Приложение №3 к Регламенту оказания услуг

Форма претензии

ООО «5 ПОСТ»
ИНН 7722461620
109029, г. Москва
Ул. Калитниковская Ср., д. 28, стр. 4

ПРЕТЕНЗИЯ № _____ от _____ (дата)

Между _____ (далее – Заказчик) и ООО «5 ПОСТ» (далее – Исполнитель) заключен Договор № _____ от _____ (далее – Договор), в соответствии с которым Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по доставке Отправлений.

В результате проверки на стороне Заказчика были выявлены следующие нарушения Исполнителем условий Договора, предусматривающие ответственность в соответствии с условиями Договора:

Номер Отправления Заказчика	Тип инцидента	Основание (пункт договора)	Описание	Сумма руб., подлежащая возмещению Исполнителем Заказчику, НДС не облагается
Итого				

На основании вышеизложенного, просим Вас провести выплату Заказчику возмещения за допущенные нарушения в размере _____ руб. _____ коп. (Также указать сумму прописью). НДС не облагается.

Реквизиты Заказчика:

Название _____

ОГРН _____

Адрес местонахождения: _____

ИНН/КПП: _____

р/счет № _____ в _____ (банк)

БИК _____

к/счет _____

_____ (подпись и ФИО подписавшего со стороны Заказчика)

По доверенности № _____ от _____

(либо указать должность подписавшего со стороны Заказчика)

Исполнитель