

РЕГЛАМЕНТ “СИТИ ЭКСПРЕСС”

1. ПОНЯТИЯ

В настоящем документе следующие понятия имеют следующие значения:

- "City Express", "Сити Экспресс", "СЕ" - каждая из компаний и ее обособленных отделений, официально действующих в одной сети под именем и знаком обслуживания "City Express".
- "Услуги организации экспресс-перевозки / услуги" - организация перевозок (экспедирование) малогабаритных грузов в краткие сроки с использованием услуг по перевозке третьих лиц между офисами СЕ и/или между отправителем и получателем и/или между отправителем или получателем и офисом СЕ. Организация перевозки - подразделяется, в том числе обязательство СЕ подбирать перевозчиков, иных третьих лиц, выполнять иные действия, управлять и организовать взаимодействие между третьими лицами таким образом, чтобы были соблюдены сроки и условия перевозки груза, определенные при заказе перевозки. При этом, никакие нормы договоров с третьими лицами и/или нарушение таких договоров третьими лицами не могут служить основанием для изменения ответственности СЕ за соблюдение сроков и иных условий перевозки. СЕ декларирует, что перевозчиками выступают связанные отношениями контроля с СЕ лица и/или надежные партнеры, с которыми осуществляется сотрудничество на постоянной основе.
- "Действующий Регламент", "Действующий Прайс-лист" - Регламент и Прайс-лист СЕ, действующие на момент оказания услуги.
- "Груз" - документы или товары, предназначенные к перевозке, а также любая совокупность документов и/или товаров, перевозимая в одно и то же время от одного Отправителя к одному Получателю, перевозка которых оформлены как один заказ. Такая совокупность документов и/или товаров может перевозиться отдельно или может быть упакована в одну тарную единицу (упаковку), в таком случае - требования к параметрам груза (вес, размеры - п. 2.14, 2.15 и др.) - распространяются на такую тарную единицу (упаковку) в совокупности с содержащимся в ней грузом.
- "Документ(-ы)" (как груз) - бумажные носители любой информации, не имеющие товарной стоимости.
- "Товар(-ы)" (как груз) - предметы и материалы, имеющие товарную стоимость.
- "Dead line" - крайний срок прибытия груза от отправителя в офис СЕ.
- "Сопроводительный документ" - официальная форма перевозочного документа СЕ; в случае страхования груза - перевозочный документ и страховое свидетельство одновременно.
- "Отправитель" - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), фамилия которого внесена в графу "Фамилия отправителя" сопроводительного документа; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частного лица, действующего в силу должностного положения, договора, доверенности или поручения), фамилия которого внесена в графу "Фамилия отправителя" сопроводительного документа.
- "Получатель" - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), фамилия которого внесена в графу "Фамилия получателя" сопроводительного документа; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частное лицо, действующее в силу должностного положения, договора, доверенности или поручения), фамилия которого внесена в графу "Фамилия получателя" сопроводительного документа. В зданиях с пропускной системой - секретарь-рецепционист, сотрудник экспедиции, службы безопасности или вахтер.
- "Заказчик", "Клиент" - лицо, имеющее обязательства перед СЕ по оплате услуг.
- "Выездной менеджер СЕ" - представитель СЕ, осуществляющий от имени СЕ приемку груза к перевозке по местонахождению Отправителя и оформление такой приемки и одновременно передающий груз первому перевозчику, и/или представитель СЕ осуществляющий от имени СЕ приемку груза от последнего перевозчика и одновременную выдачу груза по местонахождению Получателя после перевозки и оформление выдачи груза после перевозки. Выездной менеджер СЕ не сопровождает груз во время всей перевозки.
- "Перевозка" - организованное СЕ перемещение груза третьими лицами – перевозчиками в соответствии с договорами, заключенными от имени

или в интересах СЕ, под контролем и под управлением СЕ. При этом, СЕ отвечает (с учетом условий настоящего договора) перед Заказчиками за соблюдение согласованных в соответствии с настоящим договором условий (сроки и т.п.) перевозки и за груз так, как если бы СЕ самостоятельно осуществляло соответствующие перевозки. (Указанное в договоре обязательство по перевозке обозначает обязательство СЕ организовать перевозку).

2. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

2.1 Условия Регламента обязательны для исполнения сотрудниками СЕ и являются неотъемлемой частью Трудового договора СЕ.

2.2 Клиент берет на себя обязательство следовать условиям Регламента: подпись клиента на формулярах СЕ автоматически означает заключение договора с СЕ об оказании услуг экспресс-перевозки на условиях, определенных действующим Регламентом. Действующий Регламент является основным документом, регулирующим отношения между СЕ и клиентом.

2.3 Вносить изменения и дополнения в Регламент полномочен только Директор ООО "Сити Экспресс", Киев, Украина. Прайс-лист СЕ (в дальнейшем - Прайс-лист) является неотъемлемой составной частью Регламента. Регламент и Прайс-лист действуют с даты их утверждения Директором ООО "Сити Экспресс" до даты, предшествующей дню утверждения их новых версий. Действующие Регламент и Прайс-лист опубликованы в Интернете на сайте: www.cityexpress.com.ua. По просьбе клиента, ему может быть предоставлена электронная, факсимильная или печатная версия действующего Регламента.

2.4 СЕ осуществляет организацию экспресс-перевозки:

- местных грузов внутри городов и прилегающих областей в границах действия СЕ;
- междугородных грузов в города Украины, значащиеся в Прайс-листе;
- международных грузов в страны мира, значащиеся в Прайс-листе.

2.5 СЕ берет на себя обязательство по организации перевозки груза получателю, имя которого указано в сопроводительном документе, по адресу получателя, указанному в нем, согласно срокам, указанным в Прайс-листе, где это выполнимо.

2.6 Клиент должен дополнительно известить диспетчера СЕ о любых изменениях в заказе. Изменения могут быть сделаны до того, как Выездной менеджер СЕ и груз покинут офис клиента.

2.7 Выездной менеджер СЕ может ожидать получения заказа в офисе клиента не более 1 часа. Время ожидания менее 30 минут не оплачивается, 30 минут и более - подтверждается дополнительной подписью отправителя и оплачивается согласно Прайс-листу.

2.8 В сопроводительном документе и на упаковке должен стоять адрес получателя: для внутренних грузов - на украинском или русском языках, для международных - печатными латинскими буквами. Отправитель должен разборчиво указать полные адресные данные получателя: а) название компании или организации; б) имя и фамилию получателя; в) название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры; г) город, с указанием индекса или почтового кода; д) страну (только для международных грузов); е) городские номера телефонов (для международных - с указанием телефонного кода города, для международных - телефонного кода страны и города). Наличие вышеуказанных адресных данных является обязательным условием. В случае если какой-либо из вышеуказанных пунктов отсутствует или указан неверно, СЕ не несет ответственности за сроки перевозки груза. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят перевозку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т.п..

2.9 Клиент полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку груза. Упаковка должна соответствовать характеру груза и нормальным условиям транспортировки наземным и воздушным транспортом, обеспечивать сохранность груза и безопасность при его обработке сотрудниками СЕ. СЕ не отвечает за повреждение или утрату груза, вызванные его неправильной упаковкой. Клиент должен предъявить груз Выездному менеджеру СЕ в запечатанной упаковке. Выездной менеджер СЕ обязан установить соответствие груза его описанию и требованиям СЕ.

2.10 Графы "Вес кг" и "Описание груза" сопроводительного документа заполняются в обязательном порядке для всех случаев (исключение

составляют незастрахованные грузы, предназначенные к местной перевозке). Графа "Описание груза" заполняется следующим образом: для документов - достаточно отметить соответствующий квадрат, для товаров - отметить квадрат и конкретизировать названия товаров.

2.11 Клиент гарантирует, что данное им в сопроводительном документе описание груза в точности соответствует действительности и содержанию упаковки. Клиент освобождает СЕ от претензий, возмещения убытков и расходов, связанных с неточностями в описании вложения.

2.12 СЕ не принимает к перевозке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена по решению СЕ, действующими правилами перевозок в используемом транспорте, действующими правилами перемещения через границу (при международных перевозках) или другим законодательством Украины, в том числе: на территории Украины - иностранная валюта и денежные знаки Украины, живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в том числе 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 грузам; за рубеж (в дополнение к вышеперечисленному) - золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации, лотерейные билеты, негашеные почтовые марки, дорожные чеки и другие ценные бумаги, страховые документы и другие предметы, представляющие ценность, воинское снаряжение, алкогольные напитки, косметика; предметы искусства, антиквариат, картины - без разрешения на вывоз; материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и политике государства.

2.13 Клиент, преднамеренно или непреднамеренно передавший СЕ груз, запрещенный к перевозке, освобождает СЕ от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки СЕ, связанные с этим. СЕ не несет также никакой ответственности за утерю или повреждения груза, указанного в п.2.12 Регламента и ошибочно в принятого СЕ к перевозке.

2.14 Расчет стоимости перевозки производится по физическому весу груза с упаковкой, однако если объемный вес груза превышает физический - по объемному. Объемный вес груза рассчитывается, исходя из размеров упаковки, по формуле: Ширина (см) x Длина (см) x Высота (см) / 5000 и выражается в килограммах. Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени.

2.15 Вес груза не должен превышать 30 кг. По габаритам упаковки любое измерение не должно превышать 150 см, а сумма длины и периметра наибольшего поперечного сечения - не более 300 см. Перевозка грузов с весом и габаритами, превышающими вышеуказанные, осуществляются после дополнительного согласования с представителями СЕ.

2.16 Отправитель собственноручно заполняет следующие графы сопроводительного документа: дату и время передачи груза к перевозке (фактически - дату и время вручения груза Выездному менеджеру СЕ), свою фамилию и подпись. Своей подписью отправитель подтверждает верность заполнения формуляра и свое согласие с условиями Регламента.

2.17 Получатель или его доверенное лицо может получить груз только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы сопроводительного документа или контрольного формуляра: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт передачи предназначенного ему или его доверителю груза. Наличие подписи получателя означает, что в момент подписания ответственность СЕ прекратилась.

2.18 Отказ получателя подтвердить своей подписью получение груза в контрольном формуляре или сопроводительном документе СЕ приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему груза.

2.19 Если оплату заказа производит получатель, предназначенный ему груз может быть вручен: при наличной форме оплаты - после того, как он произведет полный расчет с Выездным менеджером СЕ; при безналичной - после подписания договора. Отказ получателя выполнить эти условия приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему груза.

2.20 В случае, если оплату заказа производит третья сторона, клиент несет субсидиарную ответственность по платежным обязательствам третьей стороны.

2.21 Заказчик не возражает против вручения груза любому представителю Получателя по адресу, указанному Заказчиком, за исключением п. 2.22 Регламента.

2.22 Заказчик при оформлении заказа непосредственно Получателю обязуется сделать необходимые отметки в сопроводительном документе («лично в руки»), отсутствие которых будет означать для СЕ перевозку согласно условиям п.2.21 Регламента. В случае если при перевозке согласно настоящему пункту Регламента возможность вручения лично в руки Получателю отсутствует, то СЕ не вручает данный груз, при этом Заказ подлежит оплате Заказчиком. Повторная перевозка конкретному Получателю или возврат груза обратно Заказчику считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.

2.23 СЕ не несет ответственности за отказ адресата от получения предназначенного ему груза. В случае такого отказа ответственный сотрудник СЕ обязан известить отправителя официальным письмом и сообщить стоимость обратной перевозки. Такой груз может быть возвращен отправителю по его письменному заявлению и после оплаты всех услуг СЕ, включая стоимость обратной перевозки (для застрахованных грузов - и страхового взноса на прежних условиях). Если в течение одного календарного месяца, начиная со дня извещения отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, ответственность СЕ (для застрахованных грузов - действие Договора страхования в том числе) прекращается. СЕ вправе распорядиться таким грузом в соответствии с законом страны местонахождения груза.

2.24 СЕ не несет ответственности за отсутствие отправителей и/или получателей по предоставленным заказчиком адресам.

2.25 В случае отсутствия получателя Выездной менеджер СЕ обязан сделать соответствующую пометку в сопроводительном документе и оставить адресату извещение (если это невозможно - известить отправителя). Если в течение пяти рабочих дней, начиная со дня доставки извещения или со дня извещения отправителя, адресат или отправитель не заявили о себе, ответственность СЕ (для застрахованных грузов - действие договора страхования в том числе) прекращается. СЕ вправе распорядиться таким грузом в соответствии с законом. Недоставленный груз может быть возвращен отправителю по его письменному заявлению и после предоплаты обратной перевозки.

2.26 В случае, когда груз вручен получателю с соблюдением всех требований Регламента и при этом отсутствуют внешние повреждения упаковок, груз считается доставленным.

2.27 Офисы СЕ работают пять дней в неделю, выходные - суббота и воскресенье. Организация перевозки грузов Получателю в выходные, а также в праздничные дни, установленные правительством Украины, местными органами власти в Украине, а также правительствами стран назначения или транзита, не осуществляется.

2.28 Возможность, сроки и стоимость перевозки местных и междугородных грузов во внеурочное время должны специально оговариваться с диспетчером СЕ. При этом СЕ прилагает все усилия для своевременной перевозки таких грузов, но не дает жестких гарантий, что он будет вручен точно в оговоренные сроки.

2.29 Цены на услуги СЕ и условия оплаты отражены в действующем Прайс-листе. Каждая цена предусматривает перевозку одной упаковки груза по одному адресу. Цены и суммы указаны в гривнах с учетом НДС, без учета страховых взносов и возможных дополнительных налогов и сборов.

2.30 Клиент получает автоматическую скидку в соответствии с условиями Прайс-листа.

2.31 Безналичная форма оплаты предусмотрена только для юридических лиц; в этом случае клиент должен заполнить и подписать стандартную форму договора с СЕ. Безналичная оплата услуг осуществляется в течение 5 рабочих дней со дня получения счета и в соответствии с его условиями.

2.32 Оригиналы заполненных формуляров СЕ являются собственностью СЕ; исключение составляют оплаченные уведомления. Клиенту могут быть предоставлены копии контрольных формуляров СЕ.

2.33 Выбор маршрута следования груза, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией СЕ. При перевозке груза СЕ имеет право пользоваться услугами другого лица по своему усмотрению.

2.34 СЕ отвечает за груз с момента его приема до момента его вручения получателю или возврата отправителю и несет ответственность перед клиентом в пределах, оговоренных условиями настоящего Регламента. СЕ не возмещает никакие другие убытки, прямо, косвенно или иным образом связанные с задержкой, недоставкой, повреждением или утратой груза. СЕ и клиент соглашаются в том, что под такими сопутствующими потерями подразумевается (без ограничений) коммерческий, финансовый и любой другой ущерб.

2.35 СЕ не несет ответственности за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием действий властей или ответственных лиц, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы.

2.36 Выездные менеджеры СЕ не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с клиентами СЕ, делать заявления и заверять документы от имени СЕ. Отношения клиента с СЕ строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с операторами (при необходимости, с другими ответственными сотрудниками СЕ) и обмене официальными документами.

2.37 Актуальную информацию о ценах, услугах, условиях перевозки, а также о текущем этапе перевозки (включая прохождение промежуточных распределительных складов и данные о доставке и т.п.) клиент может найти в Интернете на странице www.cityexpress.com.ua

2.38 Информация о выполненных заказах хранится в СЕ в течение трех месяцев с даты оформления заказа.

2.39 Для грузов, требующих специальные разрешения или условия транспортировки при авиаперевозках, могут быть увеличены сроки перевозки. Перечень таких грузов и условия их перевозки можно уточнить в любом представительстве СЕ.

2.40 Для всех видов и режимов перевозки могут быть увеличены сроки их выполнения в связи с неблагоприятными погодными условиями, в периоды пиковой загруженности персонала СЕ, связанной с праздниками, предпраздничными и т.п. СЕ обязуется уведомить об этом Заказчика, предварительно разместив соответствующую информацию на сайте www.cityexpress.com.ua

2.41 Сроки, требующие дополнительного согласования, или увеличенные в связи с возникновением обстоятельств, согласно п.п. 2.39, 2.40 Регламента, указываются в качестве примечания в сопроводительном документе. Подпись клиента на сопроводительном документе означает его согласие с измененными сроками.

3. МЕСТНАЯ ПЕРЕВОЗКА

3.1 Сроки местной экспресс-перевозки, указанные в Прайс-листе, действительны для перевозки груза по одному адресу. Сроки гарантируются, если количество фактически осуществляемых единиц услуг экспресс-перевозки груза не превышает цифру, указанную клиентом в момент поступления заказа, и время ожидания Выездного менеджера СЕ у клиента не превышает 30 минут. Время осуществления экспресс-перевозки более чем в 3 адреса, либо одного отправления весом более 5 кг, согласуется с оператором СЕ. Сроки мэйл-перевозки указаны в рабочих днях, не считая дня передачи грузов от клиента Выездному менеджеру СЕ. В зависимости от объема мэйл-заказа сроки перевозки могут быть увеличены. Подробная информация в прайс-листе или у оператора СЕ.

3.2 Точкой отсчета срока перевозки считается время поступления заказа по телефону. В случае, когда заказчик вызывает Выездного менеджера СЕ в определенный час, точкой отсчета считается время, проставленное отправителем в сопроводительном документе.

3.3 В случае нарушения по вине СЕ гарантированного срока перевозки, стоимость перевозки взимается по ценам более низкой категории сервиса; в случае нарушения сроков мэйл-перевозки, СЕ возвращает клиенту стоимость услуги.

3.4 Информация, предусмотренная в графах "Телефон" и "Должность" уведомления о перевозке, является вспомогательной. Заказчик освобождает

СЕ от претензий в том случае, если получатель отказался предоставить такую информацию.

3.5 Повторная перевозка местных грузов не по вине СЕ и по просьбе клиента считается отдельным заказом и оплачивается дополнительно.

3.6 Возврат недоставленных грузов осуществляется бесплатно в мэйл-режиме. По просьбе заказчика уведомления или недоставленные грузы могут быть доставлены в его офис срочно. Такая доставка считается отдельным заказом перевозки и оплачивается дополнительно.

3.7 Если клиент назначает определенное время перевозки Получателю, груз перевозится по ценам и правилам экспресс-сервиса.

3.8 Услуга "прайм" предоставляется только по согласованию с оператором СЕ, точные сроки перевозки (точное время отправки и вручения груза) уточняется отдельно для каждого случая. Тариф автоматически распространяется на заказы с выполнением в тот же день, сделанные после 14 часов.

3.9 При приеме заказа в режиме "прайм" указывается точное время прихода Выездного менеджера СЕ к клиенту. При оформлении других заказов время прихода Выездного менеджера СЕ указывается ориентировочно.

3.10 Заказы с выполнением в тот же день по условиям тарифа "Экспресс" принимаются до 11 часов.

3.11 Заказ "оптима", сделанный после 13 часов текущего дня, переносится на следующий рабочий день. Вручение Получателю осуществляется на следующий после передачи заказа рабочий день.

4. МЕЖДУГОРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА

4.1 Сроки перевозки междугородных грузов установлены в рабочих днях СЕ, не считая дня передачи груза от отправителя Выездному менеджеру СЕ. Указанные сроки годны для грузов весом не более 30 кг; перевозка грузов весом 30 кг и более может потребовать увеличения сроков. При определении сроков перевозки необходимо учитывать dead line (информация у диспетчера).

4.2 Услуга "Прайм" предоставляется только по согласованию с оператором СЕ, срок перевозки уточняется отдельно для каждого случая. Услуга "Прайм" распространяется только на документы весом до 1 кг.

4.3 В случае нарушения по вине СЕ гарантированного срока перевозки, стоимость перевозки взимается по ценам более низкой категории сервиса.

4.4 Клиент может рассчитывать на оригинал уведомления или уведомление по факсу только из городов, где СЕ имеет собственное представительство.

4.5 Повторная перевозка междугородных грузов в пределах города или области, а также при перевозке между городами не по вине СЕ и по просьбе Клиента считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.

5. МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА

5.1 Сроки перевозки международных грузов установлены в рабочих днях СЕ, не считая дня, когда груз покинул город отправителя. Указанные сроки годны для грузов весом не более 15 кг, для перевозки в крупнейшие города; перевозка грузов весом более 15 кг, перевозка в отдаленные регионы и таможенные процедуры могут потребовать увеличения сроков. При определении сроков перевозки необходимо учитывать dead line (информация у диспетчера).

5.2 Цены на международные услуги СЕ не включают в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или страны транзита. Клиент признает, что такие налоги и пошлины не являются оплатой услуг СЕ, и освобождает СЕ от претензий.

5.3 СЕ берет на себя заботы о благополучном прохождении процедуры таможенной очистки груза, но не несет ответственности за действия представителей таможни. Клиент обязуется компенсировать СЕ любые потери и затраты, связанные с процедурами, проводимыми с его грузом таможенной или другими органами власти.

5.5 Услуга "прайм" предоставляется только по согласованию с оператором СЕ, срок перевозки уточняется отдельно для каждого случая

5.6 В случае нарушения по вине СЕ гарантированного срока перевозки в режиме "прайм" с клиента взимается стоимость экспресс-перевозки.