

# 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 организовывать 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](http://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 междугородных - 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](http://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](http://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 таможней 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.