

УТВЕРЖДАЮ

_____ Л.В. Шитова

«03» Августа 2015 года

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

(Редакция 2)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила действуют с момента (с даты) утверждения проектом «ДО ТОЧКИ» - (далее Служба доставки).
- 1.2. Вносить изменения и дополнения в настоящие Правила может только Генеральный директор Службы доставки.
- 1.3. Оформление Заказчиком заявки на доставку на Сайте, в Личном кабинете на Сайте, по телефону Службы доставки означает, что Заказчик ознакомлен и согласен с Правилами, а также обязуется соблюдать условия настоящих Правил.
- 1.4. Правила принимаются Заказчиком исключительно в целом (пункт 1 статьи 428 Гражданского кодекса Российской Федерации). В случае если Заказчик не согласен с Правилами, он обязуется прекратить использование Сайта, программного обеспечения и услуг Службы доставки.
- 1.5. Настоящие Правила размещены на сайте Службы доставки по адресу www.dotochki.ru. В случае необходимости любому лицу по его запросу может быть предоставлена возможность ознакомиться с бумажной версией Правил в офисе Службы доставки.
- 1.6. Правила являются открытым и общедоступным документом, который может быть изменен Службой доставки в одностороннем порядке без уведомления Заказчика. Актуальная версия Правил публикуется на Сайте по адресу www.dotochki.ru и становится обязательной для исполнения Заказчиком с момента опубликования. Заказчик должен самостоятельно следить за обновлениями Правил.

2. Услуги, оказываемые службой доставки

- 2.1. В целях выполнения заказов на доставку, Служба доставки в рамках законодательства РФ, Договора оферты и настоящих Правил совершает фактические и юридические действия, связанные с доставкой и вручением Получателю Заказов.
- 2.2. Услуги курьерской доставки оказываются по г. Москве и Московской области в пределах 20 км. от МКАД. Возможность выполнения и стоимость Заказов на доставку удаленностью более 20 км. от МКАД согласовываются со Службой доставки и рассчитываются индивидуально.

3. Прием заказов

3.1. **Порядок подачи заявок на доставку.**

3.1.1. Для подачи заявки на доставку Заказчику необходимо заполнить форму заявки в своем Личном кабинете на сайте www.dotochki.ru.

3.1.2. Заявка подается Заказчиком при условии корректного заполнения всех необходимых полей, предусмотренных формой заявки в личном кабинете на сайте www.dotochki.ru.

3.1.3. Заявки на доставку принимаются Службой доставки через форму заявки на сайте круглосуточно, или по телефону с 9.30 до 20.00 семь дней в неделю. Доставка отправлений осуществляется в день получения Исполнителем заявки на доставку, если не указаны иные временные характеристики доставки. В случае, если заявка на доставку поступает от Заказчика Исполнителю после 20.00, доставка отправления осуществляется на следующий день за днем получения Исполнителем заявки.

3.1.4. Сроки исполнения доставки отправлений семь дней в неделю, с понедельника по воскресенье, с 7.00 до 23.00 часов.

3.2. **Порядок внесения изменений в заявку на доставку.**

3.2.1. В случае необходимости внесения изменений в отправленную в Службу доставки Заявку, Заказчик обязан незамедлительно известить об этом Службу доставки по телефону. Внести изменения в заявку на доставку Заказчик может до момента доставки отправления Получателю.

3.2.2. Служба доставки, в зависимости от вносимых Заказчиком изменений и этапа исполнения данной доставки, может принять изменения в Заявку на доставку на согласованных условиях, либо, в случае отсутствия возможности исполнения Заявки с измененными условиями, отказать в исполнении доставки.

3.2.3. В случаях, когда вносимые Заказчиком в заявку на доставку изменения влекут изменение стоимости услуги по доставке согласно Тарифам, Служба доставки незамедлительно сообщает об этом Заказчику.

3.3. **Порядок отзыва Заявки на доставку.**

3.3.1. Отзыв оформленной Заказчиком Заявки на доставку, осуществляется по распоряжению Заказчика, путем уведомления о данном распоряжении по телефону Службы доставки, или при помощи электронного письма, если данный вид уведомления предварительно утвержден со Службой доставки.

3.3.2. Заказчик может отозвать Заявку на доставку без штрафных санкций до момента принятия ее к исполнению Курьером, когда Заявке на доставку присваивается статус «Исполняется».

3.3.3. В случае отзыва Заказчиком Заявки на доставку после начала ее исполнения Курьером, когда Заявке на доставку присваивается статус «Исполняется», отмена заявки на доставку осуществляется со штрафными санкциями, согласно действующим Тарифам Службы доставки.

4. **Объявление стоимости отправления**

4.1. В случае если Заказчику необходимы повышенные гарантии безопасности доставки Отправлений, он вправе назначить объявленную стоимость отправления. При этом расчет стоимости доставки осуществляется согласно действующим тарифам Службы доставки с учетом стоимости данной услуги.

4.2. Объявленная стоимость Отправления не может превышать 100 000 рублей.

4.3. Не подлежат назначению объявленной стоимости следующие отправления:

- денежные знаки, монеты,
- ценные бумаги,
- кредитные карты,
- драгоценные металлы и драгоценные камни, а также изделия из них,
- ювелирные украшения,
- произведения искусства.

5. Порядок исполнения заказов

5.1. Служба доставки берет на себя обязательства по доставке отправлений на оговоренных с Заказчиком условиях по указанному Заказчиком адресу в согласованные сроки, согласно тарифам Службы доставки на курьерские услуги.

5.2. Сроки доставки отправлений - с понедельника по воскресенье с 7.00 до 23.00. Доставка отправлений в праздничные дни, а также до 07.00 и после 23.00, осуществляются, согласно действующим Тарифам Службы доставки на курьерские услуги.

5.3. Фактом принятия Курьером отправления у Отправителя является присвоение Заявке на доставку статуса «Взял груз» в Системе Службы доставки.

5.4. В случае невозможности забрать Отправление в связи с отсутствием Отправителя на месте и во время, указанные в Заявке, либо по любой другой не зависящей от Курьера причине, Заявке на доставку в Системе Службы доставки присваивается статус «Ложный вызов», при этом Заказчик оплачивает штраф в размере, предусмотренном действующими Тарифами Службы доставки на курьерские услуги.

5.5. Курьер может ожидать получение отправления у Отправителя для последующей доставки Получателю не более 30 минут. Время ожидания до 15 минут – бесплатно, более 15 минут – оплачивается дополнительно согласно действующим тарифам Службы доставки на курьерские услуги.

5.6. Отправитель обязан передать отправление Курьеру в ненарушенной упаковке, обеспечивающей полную сохранность отправления на всех этапах доставки до Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.), должны быть упакованы в жесткую упаковку и при этом иметь соответствующую маркировку.

5.7. Отправитель обязуется не передавать для доставки вредные, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, ядовитые и химически агрессивные вещества, наркотические средства, оружие различных видов, предметы и вещества, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для окружающих, загрязнять и портить (повреждать) другие отправления, отправления, для доставки которых требуется специальное разрешение и другие отправления, ношение, хранение или оборот которых запрещены законодательством Российской Федерации. (Приложение №1 к настоящим Правилам).

5.8. Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший Курьеру отправление, запрещенное к перевозке, освобождает Службу доставки от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки Службы доставки, связанные с этим.

5.9. Курьер, принимающий отправление у Отправителя, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя в том, что содержимое отправления соответствует указанным Заказчиком в Заявке на доставку данным. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным Заказчиком и результатом проверки, за основу определения стоимости доставки берется контрольный вес, определенный при проведении проверки. При выявленном расхождении Курьер уведомляет об этом сотрудника контакт-центра Службы доставки, сотрудник контакт-центра Службы доставки в одностороннем порядке вносят изменения в Заявку на доставку с изменением стоимости услуги по доставке, согласно действующим Тарифам Службы доставки.

5.10. Вес одного отправления не должен превышать 20 кг, размеры одного отправления не должны превышать 750х550х500 мм. Доставка грузов с весом, превышающим 20 кг., и/или негабаритными размерами осуществляются после согласования с сотрудником Службы доставки, при этом стоимость услуги доставки увеличивается согласно действующим Тарифам Службы доставки на курьерские услуги.

5.11. Отправление доставляется по адресу Получателя, указанному в заявке на доставку, как лично в руки Получателю, так и любому сотруднику или ответственному лицу Получателя по соответствующему адресу согласно данным, указанным в Заявке на доставку.

5.12. Выдача Отправления получателю (доставка груза) подтверждается присвоением заявке на доставку статуса «Выполнен» в Системе Службы доставки.

5.13. Определение маршрута следования отправления, способа и средств его доставки является компетенцией Службы доставки. При доставке отправления Служба доставки имеет право привлекать третьих лиц по своему усмотрению.

5.14. Служба доставки несет ответственность за своевременность доставки отправлений Получателю в сроки, указанные Заказчиком в Заявке на доставку. В случае нарушения сроков доставки отправления Получателю по вине Службы доставки, Служба доставки по письменному Заявлению Заказчика уплачивает неустойку в размере 3% от стоимости услуги курьерской доставки за каждые полчаса задержки, но не более 100% стоимости услуги курьерской доставки.

5.15. Служба доставки не несет ответственности за нарушения сроков доставки отправления Получателю в том случае, если Заказчик указал неточную, неполную или неправильную информацию в Заявке на доставку, если Заказчик не известил или несвоевременно известил Службу доставки об изменениях в Заявке на доставку.

5.16. Служба доставки не несет ответственность перед Получателем за возможное несоответствие отправления его описанию, которое было предоставлено Получателю Отправителем или Заказчиком. Служба доставки не участвует в процедурах приёма товаров по количеству/качеству, имеющих место в отношениях Отправителя и Получателя.

5.17. Исполнитель не несет ответственности за невозможность доставки отправлений в связи с отсутствием Отправителя или Получателя по указанным Заказчиком в заявке на доставку адресам. В случае невозможности доставки отправления сотрудник Службы доставки извещает об этом Заказчика по телефону или электронной почте. При этом Заказчик обязан оплатить услугу по возврату отправления или повторной доставке отправления согласно действующим Тарифам Службы доставки на курьерские услуги.

5.18. Исполнитель не несет ответственности за невозможность доставки отправлений в связи с отказом Получателя от получения отправления. В случае отказа в получении отправления сотрудник Службы доставки извещает об этом Заказчика по телефону или электронной почте и возвращает ему отправление. При этом Заказчик обязан оплатить услугу по возврату отправления согласно действующим Тарифам Службы доставки на курьерские услуги.

5.19. Курьеры Службы доставки не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Заказчиками, делать заявления и заверять документы от имени Службы доставки.

6. Стоимость услуг и порядок расчетов

6.1. Стоимость услуг доставки рассчитывается в соответствии с Тарифами на курьерские услуги и зависит от условий доставки, указанных в Заявке. Отправка Заявки означает согласие Заказчика с Тарифами и с конкретной стоимостью услуг по оформленной Заявке на доставку.

6.2. Тарифы Службы доставки на курьерские услуги действуют с момента (с даты) утверждения их генеральным директором Службы доставки, если иное не предусмотрено Договором.

6.3. Цены на услуги Службы доставки и условия оплаты отражены в действующих Тарифах. Каждая цена предусматривает доставку одного отправления по одному адресу.

7. Порядок разрешения споров.

7.1. В случае возникновения между Заказчиком и Службой доставки споров, будут предприниматься все меры для их разрешения путем переговоров.

7.2. В случае возникновения претензий со стороны Заказчика к Службе доставки, Заказчик подает претензию в письменной форме по адресу электронной почты info@dotochki.ru или на почтовый адрес: 127473, г. Москва, 3-й Самотечный переулок, дом 11, строение 1. Претензия составляется в произвольной форме с указанием существенных обстоятельств произошедшего.

7.3. Получив претензию, Служба доставки осуществляет проверку обстоятельств, вызвавших претензию со стороны Заказчика, после чего в письменной форме информирует Заказчика о результатах рассмотрения претензии в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения претензии.

7.4. Заказчик, предъявивший претензию, в течение 10 (Десяти) рабочих дней после получения ответа от Службы доставки о результатах рассмотрения претензии письменно уведомляет Службу доставки о снятии претензии или о несогласии с представленными объяснениями.

7.5. В случае возникновения претензий со стороны Службы доставки к Заказчику, Служба доставки подает претензию в письменной форме по реквизитам Заказчика.

7.6. В случае если согласие Сторонами не достигнуто, все споры подлежат разрешению в Тверском районном суде г. Москвы.

8. Заключительные положения.

8.1. Условия оказания услуг, не указанные в настоящих Правилах, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящих Правил ни каким образом не влияет на действительность иных положений настоящих Правил.

Приложение №1
к Правилам оказания услуг

Общие требования к отправлениям

Отправление - предмет доставки, вес которого указывается Заказчиком при заполнении формы заявки на доставку.

Заказчик, заполнивший Форму заявки на доставку и направивший его Исполнителю, однозначно и безоговорочно соглашается с тем, что он ознакомлен с перечнем вещей, ограниченных в обороте и, соответственно, запрещенных к отправлению.

К предметам, ограниченным в обороте, согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации, включая, но, не ограничиваясь, относятся:

- Любые виды оружия (их части), патроны к ним (их части); конструктивно сходные с гражданским и служебным оружием изделия; сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- Специальные технические средства, предназначенные для негласного получения информации;
- Органы и (или) ткани человека, кровь и ее компоненты;
- Радиоактивные материалы и/или опасные отходы;
- Наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры, курительные смеси, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- Ядовитые вещества, не являющиеся прекурсорами наркотических средств и психотропных веществ;
- Ядовитые животные и растения;
- Культурные ценности;
- Драгоценные металлы и камни в любом виде и состоянии, природные алмазы, за исключением ювелирных изделий, сопровождаемых товаросопроводительными документами (Товарный/кассовый чек, товарная/товарно-транспортная накладная)
- Отходы и лом черных и цветных металлов;
- Руды и концентраты драгоценных металлов и сырьевых товаров, содержащих драгоценные металлы;
- Алкогольная продукция, этиловый спирт, пиво и любые виды табачных изделий;
- Иные, ограниченные в обороте, согласно законодательству РФ, вещи.

Запрещается отправлять документы, печатные и аудиовизуальные материалы, размещенные на бумажных и электронных носителях:

- Содержащие призывы к осуществлению экстремистской и террористической деятельности или публичное оправдание терроризма;
- Порнографического характера;
- Направленные на разжигание религиозной/межнациональной розни, пропаганду нацистской атрибутики или символики либо атрибутики или символики, сходных с нацистской атрибутикой или символикой до степени смешения;
- Содержащие иную информацию, хранение/распространение которой преследуется согласно уголовному и/или административному законодательству Российской Федерации.