

СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ СЕРВИСА (СУС)

Редакция от: 04.01.2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ		1
РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ		2
	1.1. СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ СЕРВИСА	2
	1.2. ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ	4
	1.3. ОСНОВНАЯ УСЛУГА	4
	1.4. ОТПРАВЛЕНИЯ, КОТОРЫЕ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ ДЛЯ ДОСТАВКИ	4
	1.5. УПАКОВКА И МАРКИРОВКА	5
РАЗДЕЛ II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДОСТАВКИ		5
	1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ	5
	2. РЕГИСТРАЦИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ	6
	3. ПРИЕМ И ВЫДАЧА ОТПРАВЛЕНИЙ ЧЕРЕЗ ОТДЕЛЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ	6
	4. СРОКИ ДОСТАВКИ	6
	5. ОТКАЗ ПОЛУЧАТЕЛЯ ОТ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЯ	6
	6. РЕГЛАМЕНТ СТРАНДАРТНОЙ ТЕХНОЛОГИИ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ	7
РАЗДЕЛ III. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ		8

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Эти СУС разработаны на основе действующего законодательства Республики Казахстан и регулируют отношения по организации и предоставлению ТОО «Meest Kazakhstan» (далее - Исполнитель) услуг доставки отправлений (Основные услуги), по территории Республики Казахстан.


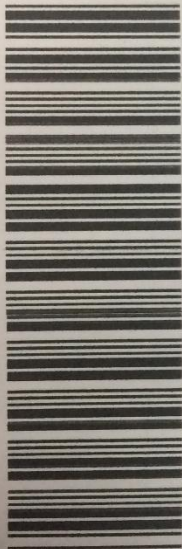

1.2 СУС являются локально-правовым актом и доступны на Интернет-странице meest.kz

1.3. Путем подписания соответствующего Договора о предоставлении услуг или Заказа (также – Накладная приема) Отправитель и Получатель (Заказчик) заранее соглашаются с этими СУС.




1.2. ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ

Вся терминология в этих СУС применена в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а соответствующие термины, в частности, означают следующее:

Накладная приема – это оригинальный документ, подтверждающий факт передачи отправления для доставки Получателю.

	Отправитель: Отправитель ФИО	Накладная приема 16.01.2017
	Страна КАЗАХСТАН Обл. Алматинская Город Алматы Адрес Аль-Фараби 77/8/	
 000000664	00035 Получатель: Получатель ФИО	
	Страна КАЗАХСТАН Обл. Акмолинская Город Астана Адрес пр. Бейбітшілік 33/	
	00108 	
	Сдал: Отправитель ФИО	Принял: В рамках договора поручения Евгений Малюк
	_____ подпись _____	_____ подпись _____

Накладная выдачи – это оригинальный документ, который предоставляется Получателю, при получении отправления.

	Отправитель: Отправитель ФИО	Накладная выдачи 16.01.2017
	Страна КАЗАХСТАН Обл. Алматинская Город Алматы Адрес Аль-Фараби 77/8/	
 000000664	00035 Получатель: Получатель ФИО	
	Страна КАЗАХСТАН Обл. Акмолинская Город Астана Адрес пр. Бейбітшілік 33/	
	00108 	
	Сдал: В рамках договора поручения ОператорОтделения_Астана10	Принял: Получатель ФИО
	_____ подпись _____	_____ подпись _____

Отправление – это все предметы, находящиеся внутри упаковки и упакованные в соответствии со стандартами и требованиями Исполнителя.

Отправление наложенным платежом – это Отправление с объявленной ценностью, при оформлении которого Отправитель поручает Исполнителю взыскать определенную денежную сумму с получателя и переслать ее Отправителю или третьему лицу.

Отправитель – это юридическое или физическое лицо, передающее отправление Исполнителю для доставки Получателю.

Договор – это соглашение (устное или надлежащим образом оформленное письменно) между Заказчиком и Исполнителем, регламентирующее их отношения в рамках основной деятельности Исполнителя (п.1.1.).

"НЕГАБАРИТ" – это Отправление, вес и / или габариты которого превышают предельные параметры соответствующего формата груза, и поэтому не принимается Исполнителем к перевозке.

"НЕСТАНДАРТ" - это условное название Отправления, принимаемого к перевозке только после предварительного согласования с Исполнителем характеристик груза и условий доставки.

Получатель – это юридическое или физическое лицо, являющееся конечным получателем Отправления, определенное Отправителем в Накладной приема и / или сопроводительных документах.

1.3. ОСНОВНАЯ УСЛУГА

Основная услуга – это услуга по организации доставки Отправления в пределах территории Республики Казахстан. Прием и выдача Отправлений производится в отделениях Исполнителя.

1.4. ОТПРАВЛЕНИЯ, КОТОРЫЕ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ ДЛЯ ДОСТАВКИ

Заказчик (Отправитель / Получатель) заранее уведомлен о запрещенных к пересылке предметов, соглашается самостоятельно нести всю ответственность за риски и любые последствия в случае пользования Услугами Исполнителя при доставке таких типов Отправлений:

- не защищенных или не упакованных в соответствии с их массой, формой, содержанием и продолжительностью доставки;
- не имеющих необходимых документов, подтверждающих содержание и стоимость вложения, если предоставление таких документов требуется данными условиями или действующим законодательством Республики Казахстан;
- не содержащих полной информации о Получателе;
- в поврежденной упаковке;
- требующих специального температурного режима транспортировки и хранения;
- исключительной и / или трудно-оценочной стоимости, такие как: произведения искусства, ювелирные изделия, драгоценные камни или другие уникальные вещи;
- содержащих товар, который быстро портится, ломкий или требующий специфической защиты и обращения;
- содержащих живых животных, останки животных или людей;
- доставка (пересылка) которых запрещена действующим законодательством Республики Казахстан;
- которые, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, могут быть доставлены только государственным почтовым оператором;
- радиоактивные, легковоспламеняющиеся и такие, которые относятся к категориям опасных грузов (ADR);

Исполнитель не обязан проверять соблюдение Заказчиком обязательства по отправке предметов, доставка которых противоречит действующему законодательству Республики Казахстан или этим СУС. В случае, если Отправление неприемлемо для доставки,

Исполнитель может отказаться от предоставления услуги, даже при условии предварительного принятия такого Отправления.

1.5. УПАКОВКА И МАРКИРОВКА

Отправитель обязан надлежащим образом упаковать Отправление в соответствии с характером вложения, чтобы обеспечить его обычной защитой при доставке и обработке без всякого риска повреждения, потери его содержимого или причинения вреда представителям Исполнителя. Отправитель безусловно соглашается с тем, что только он может определять требования к упаковке в зависимости от особенностей Отправления и его характеристик. Отправление должно быть упаковано таким образом, чтобы исключить доступ к вложению без повреждения внешней упаковки и перемещения вложения в середине соответствующей тары. Отправление принимается и передается исключительно по количеству мест и целостности упаковки. Отправитель обязан обеспечить Отправление соответствующей транспортной упаковкой, которая обеспечит сохранность Отправления и его вложений при неоднократной перегрузке и транспортировке. Непригодной считается упаковка, не соответствующая характеру Отправления и способу его транспортировки, в том числе та, которая не обеспечивает надлежащее хранение Отправления при неоднократной его перегрузке и транспортировке.

Отправитель обязан удалить из упаковки, используемой повторно, все предыдущие идентификаторы (наклейки, этикетки и т.д.), которые не имеют отношения к пересылке Отправления.

Отправитель несет ответственность за все последствия ненадлежащей упаковки Отправления (бой, поломка, деформация, протекание, повреждение, недостаток вложений и т.п.), а также за применение упаковки, не соответствующей особенностям такого Отправления, его массе или установленным стандартам и техническим условиям.

Исполнитель имеет право не принимать Отправление, не соответствующие вышеуказанным и содержащимся в нормах действующего законодательства Республики Казахстан, требованиям к упаковке и маркировке.

РАЗДЕЛ II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ДОСТАВКЕ

2.1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ

Предоставление услуг производится для таких видов и форматов Отправлений:

Стандартная посылка:

- максимальный вес 31,5 кг;
- максимальный размер одной из сторон 180 см;
- максимальный размер суммы Длины, Ширины и Высоты 300 см.

Негабаритный груз – любой другой груз, который весом или размерами не подходит под категорию грузов, которые определены выше. негабаритный груз принимается лишь по предварительной договоренности с клиентом, стоимость рассчитывается по отдельным

тарифам, доставка происходит в отдельные сроки.

2.2. РЕГИСТРАЦИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ

Все Отправления, принятые Исполнителем для доставки должны быть зарегистрированы в учетной системе Исполнителя. Регистрация Отправлений в учетной системе Исполнителя может быть выполнена:

- силами и средствами Заказчика (Отправителя) посредством:
- через Интернет-сервис «Личный кабинет»;
- силами и средствами Исполнителя;
- при приеме Отправления на доставку;
- посредством других технологий, предварительно согласованных между Заказчиком и Исполнителем.

2.3. ПРИЕМ И ВЫДАЧА ОТПРАВЛЕНИЙ ЧЕРЕЗ ОТДЕЛЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Отделение - структурное подразделение Исполнителя, предметом деятельности которого является предоставление услуг, описанных в этих СУС. Список всех отделений находится на сайте meest.kz.

Прием и выдача Отправлений производится во время работы отделения, согласно графику работы отделения.

2.4. СРОКИ ДОСТАВКИ

Исполнитель доставляет Отправление согласно расписанию. Сроки доставки определяются отдельно для каждого вида Отправления. (Сроки доставки размещены на сайте meest.kz).

2.5 ОТКАЗ ПОЛУЧАТЕЛЯ ОТ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЯ

Исполнитель предварительно сообщает по телефону (путем голосового вызова или SMS-информирования) Получателю о том, что Отправление поступило на отделение и может быть получено. В случае отказа получателем от приема Отправления, истечения срока хранения Отправления или оформления Заказчиком заявки на переадресацию/возврат Отправления, обязанности Исполнителя считаются выполненными и подлежат оплате.

2.6 РЕГЛАМЕНТ СТРАНДАРТНОЙ ТЕХНОЛОГИИ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ

ХРАНЕНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

Отправление хранится на отделении Исполнителя бесплатно в течение 14 календарных дней. Заказчик может дать заявку на более длительный срок хранения Отправления, при этом он обязуется оплатить дополнительный срок хранения отправления согласно действующим тарифам Исполнителя.

Если Заказчик не оформляет заявку на хранение Отправления после 14 дней нахождения Отправления на отделении Исполнителя, такое Отправление возвращается Отправителю. При этом Заказчик обязан оплатить услуги Исполнителя за доставку Отправления и за его возврат согласно действующим тарифам Исполнителя.

Если по вине Заказчика (Отправителя) хранение Отправления принесло ущерб Исполнителю или третьим лицам, то такой ущерб возмещается Заказчиком, в т.ч. упущенная выгода.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ

Идентификация получателя производится одним из следующих способов:

-по номеру мобильного телефона, указанного как номер телефона получателя, путем отправки на этот номер телефона SMS с кодом;

-по номеру и серии документа, удостоверяющего личность Получателя;

-по доверенности от юридического лица - Получателя, номеру и серии документа, удостоверяющего личность физического лица, который получает отправление, адресованное юридическому лицу.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

В случае утери Отправления с объявленной ценностью Исполнитель выплачивает Заказчику сумму в размере задекларированной стоимости Отправления.

В случае утери Отправления без объявленной ценности Исполнитель выплачивает Заказчику сумму в двукратном размере стоимости за доставку Отправления.

В случае нарушения срока доставки отправления по вине Исполнителя, Исполнитель компенсирует Заказчику 12% от стоимости доставки этого отправления, за каждый день просрочки, но не более 60% стоимости доставки.

Исполнитель не несет ответственность за сохранность содержимого Отправления при целой упаковке отправления.

Исполнитель не несет ответственность за сохранность содержимого Отправления, если упаковка Отправления не обеспечила его сохранность.

Отправитель не несет ответственности за сохранность Отправления при наступлении событий непреодолимой силы.

РАЗДЕЛ III. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ

По требованию Заказчика (или Получателя) Исполнитель обязан предоставлять информацию о результатах предоставления услуг. По договоренности сторон, Исполнитель может сообщить Заказчику (Отправителю) о текущем результате предоставления услуг в порядке, определенном сторонами.

Если это технически возможно, то информация будет предоставляться немедленно; иначе Исполнитель обязан уведомить Заказчика о временных рамках, необходимых для исследования конкретной ситуации по запросу последнего.

В зависимости от типа информации и необходимой документации, данные об Услуге могут предоставляться по требованию Заказчика по телефону горячей линии:

+7 (707) 5953333;

+7 (776) 5953333;

+7 (778) 5953333;

факсу, электронной почте, лично или по электронной почте. Такая индивидуальная услуга подлежит дополнительной оплате, согласно договоренности сторон.

Заказчик имеет возможность самостоятельно отслеживать текущий результат предоставления услуг через WEB-отслеживание на сайте Исполнителя.