

РЕГЛАМЕНТ ООО «СВС-Логистик»

1. Терминология

- "Услуги по доставке" – услуги по доставке Отправлений Заказчика от Отправителя к Получателю.
- "Отправление" – коробки, мешки, пакеты, конверты, в которых содержатся документы, корреспонденция, товары и иные предметы, предназначенные к доставке, указанные в накладной ООО "СВС-Логистик".
- "Действующий Регламент" – Регламент ООО "СВС-Логистик", действующий на момент оказания услуг.
- "Действующие Тарифы" – цены на услуги, условия оплаты, сроки доставки "отправления", действующие на момент оказания услуг.
- "Документы" (как отправление) – любая информация на бумажных носителях.
- "Не документы" (как отправление) – предметы и материалы, не являющиеся бумажными носителями.
- "Накладная ООО "СВС-Логистик" – выписывается на каждое отправление и является сопроводительным документом, в котором содержится информация об отправлении: координаты отправителя и получателя, вид и характер отправления, а также иная информация, необходимая для осуществления транспортировки и доставки.
- "Заказчик" – физическое или юридическое лицо, которое осуществляет заказ на оказание услуг по доставке.
- "Отправитель" (Заказчик или третье лицо, если Заказчик и Отправитель не совпадают в одном лице, т.е. отправление передаётся курьеру не Заказчиком, а по его поручению (заказу) третьим лицом-отправителем, указанным Заказчиком в бланке (форме) заказа):
 - **физическое лицо** – лицо, фамилия и имя которого внесены в графу "Отправитель" в накладной ООО "СВС-Логистик", либо его законный представитель;
 - **юридическое лицо** – организация, реквизиты которой внесены в графу "Отправитель" в накладной ООО "СВС-Логистик", в лице её законного представителя.
- "Получатель":
 - **физическое лицо** – лицо, фамилия и имя которого внесены в графу "Получатель" в накладной ООО "СВС-Логистик", либо его законный представитель;
 - **юридическое лицо** – организация, реквизиты которой внесены в графу "Получатель" в накладной ООО "СВС-Логистик", в лице её законного представителя.
- "Представитель" – лицо, имеющее доверенность, оформленную в установленном порядке, либо являющееся представителем юридического лица в силу своего должностного положения.
- "Доставка" – доставка отправления Заказчика по указанному в накладной ООО "СВС-Логистик" адресу и вручение его Получателю либо его представителю.
- "Повторная Доставка" – доставка, осуществляемая повторно ввиду того, что первая доставка была невозможна по независящим от ООО "СВС-Логистик" обстоятельствам.

2. Общая часть

- 2.1. Регламент и Тарифы «СВС-Логистик» действуют с даты их утверждения генеральным директором ООО "СВС-Логистик"

Тарифы ООО "СВС-Логистик" (в дальнейшем Тарифы) являются неотъемлемой составной частью Договора (Приложение № 2).

Регламент предоставляется "Заказчику" ("Отправителю") для ознакомления до момента возникновения договорных отношений по доставке.

Действующий Регламент ООО "СВС-Логистик" (Приложение № 1) является неотъемлемой частью Договора с Заказчиком об оказании услуг по доставке.

Подпись отправителя в накладной ООО "СВС-Логистик" автоматически означает, что он ознакомлен и согласен с действующим Регламентом. Договорные отношения по доставке возникают с момента подписи отправителя в накладной ООО "СВС-Логистик".

Заказчик предоставляет документальное подтверждение того, что он уполномочен выполнять условия настоящего Регламента также от имени третьих лиц.

ООО "СВС-Логистик" осуществляет доставку:
отправлений Заказчика в города Российской Федерации в границах зоны обслуживания ООО "СВС-Логистик";

международных отправлений Заказчика в страны мира, в границах зоны обслуживания ООО "СВС-Логистик", отражённой в Тарифах.

ООО "СВС-Логистик" берёт на себя обязательство по доставке отправления Получателю, имя которого указано в накладной ООО "СВС-Логистик" либо его представителю, по адресу доставки, указанному в ней, согласно срокам, указанным в действующих Тарифах. При этом представителем Получателя – юридического

лица считается любой представитель организации-получателя, если только отправление не имеет статуса "Лично в руки".

Все данные и документы, подтверждающие доставку отправления Получателю, хранятся у ООО "СВС-Логистик" или его представителей в течение одного года со дня доставки, если иной срок не предусмотрен в договоре.

3. Приём заказов и получение отправлений у Заказчика для последующей доставки.

- 3.1 Приём заказов офисами "СВС-Логистик" осуществляется шесть дней в неделю: с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00, в субботу – с 9-00 до 16-00, выходной – воскресенье.
- 3.2 Приём заказов осуществляется Службой Сервиса офиса ООО «СВС-Логистик» в телефонном режиме или при непосредственном посещении Отправителем офиса ООО "СВС-Логистик".
- 3.3 Передача отправлений сотруднику ООО «СВС-Логистик» может происходить как по месту нахождения Отправителя (в дальнейшем именуемом "офис") при выезде в адрес Заказчика курьера ООО "СВС-Логистик", так и при непосредственном посещении Отправителем офиса ООО «СВС-Логистик».
- 3.4 Заказчик должен незамедлительно известить Сотрудника Службы Сервиса о любых изменениях в заказе. Изменения могут быть сделаны до того, как сотрудник ООО «СВС-Логистик» с отправлением покинет офис Отправителя или Отправитель покинет офис ООО «СВС-Логистик».
- 3.5 Если сотрудник ООО «СВС-Логистик» прибыл по месту нахождения Отправителя, а отправление по вине Отправителя не было передано к доставке, Заказчик оплачивает вызов курьера в размере 150 руб.
- 3.6 Сотрудник ООО "СВС-Логистик» может ожидать получения отправления в офисе Отправителя не более 45 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут – подтверждается дополнительной подписью отправителя и оплачивается дополнительно в размере 50 руб.
- 3.7 Отправитель должен заполнить накладную ООО "СВС-Логистик", разборчиво указать свои полные адресные данные и данные получателя:
 - 3.7.1. название компании или организации;
 - 3.7.2. имя и фамилию отправителя и получателя;
 - 3.7.3. название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры;
 - 3.7.4. страну;
 - 3.7.5. городские номера телефонов, для международных – с указанием телефонного кода страны и города;Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т. п.
- 3.8 Отправитель обязан передать Исполнителю, либо его представителю (партнёру) отправление в исправной упаковке, обеспечивающей полную сохранность содержимого отправления при транспортировке его в адрес Получателя. Предметы, требующие специальной упаковки (хрупкие, бьющиеся и т.д.) должны быть упакованы в жёсткую (деревянную) упаковку, а так же иметь соответствующую маркировку.
- 3.9 Подлежащее доставке отправление принимается Сотрудником ООО "СВС-Логистик» от отправителя по весу и количеству мест. Взвешивание производится в присутствии отправителя.
- 3.10 Графа накладной ООО «СВС-Логистик» – "Полное описание" заполняется Отправителем собственноручно. Отправитель гарантирует, что указанное им в накладной ООО «СВС-Логистик» описание отправления соответствует его содержимому.
- 3.11 ООО «СВС-Логистик» не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мёртвые животные и растения, человеческие части тела или останки (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 отправлениям, золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, акции, облигации и другие ценные бумаги, материалы, которые могут быть идентифицированы как порнография или способные нанести урон морали и безопасности государства.
- 3.12 Отправитель, преднамеренно или непреднамеренно передавший ООО «СВС-Логистик» отправление, запрещенное к перевозке, освобождает ООО «СВС-Логистик» от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки ООО «СВС-Логистик», связанные с этим.

- 3.13. Сотрудник ООО «СВС-Логистик», принимающий отправление, оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, что содержимое отправления соответствует указанным Отправителем в накладной ООО «СВС-Логистик» данным.
- 3.14. Вес одного места отправления не должен превышать 31,5 кг. Размеры одного места не должны превышать: 750x550x500 мм.
- 3.15. Доставка отправлений содержащих места весом более 31,5 кг. или больших размеров осуществляется в сроки, оговорённые дополнительно.
- 3.16. Отправитель после заполнения накладной ООО «СВС-Логистик» ставит дату и время вручения отправлений сотруднику ООО «СВС-Логистик», свою фамилию и подпись. Своей подписью отправитель подтверждает верность заполнения формуляра и своё согласие с условиями Регламента.
- 3.17. Выбор маршрута следования отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией ООО «СВС-Логистик». При доставке отправления ООО «СВС-Логистик» имеет право привлекать третьих лиц.

4. Доставка по Российской Федерации.

- 4.1. Сроки доставки из г. Новосибирска, указанные в Тарифах, являются гарантированными и действительными для доставки отправления по одному адресу. Сроки доставки указаны в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня передачи отправления от Заказчика сотруднику ООО «СВС-Логистик».
- 4.2. Сроки доставки при выполнении заказа на доставку отправлений из других городов РФ в город Новосибирск увеличиваются на 1-2 рабочих дня от сроков, указанных в Тарифах.
- 4.3. Доставка отправлений производится в течение рабочего дня, с 9-00 до 18-00, с понедельника по пятницу включительно.
- 4.4. Возможность и стоимость доставки отправлений в субботу, а также в выходные дни и во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником ООО «СВС-Логистик».
- 4.5. Доставка отправлений в праздничные дни, установленные правительством РФ, правительствами субъектов РФ, а также правительствами стран назначения – не осуществляется.
- 4.6. Доставка осуществляется "до двери", если вес одного места отправления не превышает 31,5 кг., общий вес отправления не превышает 50 кг., адрес доставки находится не выше 3-го этажа (при отсутствии работоспособного лифта), Получатель обеспечил беспрепятственный проход (проезд) представителя ООО «СВС-Логистик» к месту доставки. Во всех остальных случаях доставка осуществляется "до подъезда".
- 4.7. В случае отсутствия Получателя сотрудник «СВС-Логистик» обязан сделать соответствующую пометку в доставочном листе ООО «СВС-Логистик» и оставить адресату извещение установленной формы, с последующим информированием об этом Отправителя. Повторная доставка такого отправлений осуществляется в экономичном режиме в течение следующего дня после первой доставки и оплачивается дополнительно в размере 150 руб. за каждое отправление.
- 4.8. Если в течение 30 суток, начиная со дня повторной доставки, адресат или отправитель не заявили о себе, ответственность ООО "СВС-Логистик" прекращается. ООО "СВС-Логистик" вправе распорядиться таким отправлением в соответствии с законом. Не доставленное отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению и после предоплаты обратной доставки.
- 4.9. Получатель или его доверенное лицо может получить отправление только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы накладной и/или доставочного листа: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт доставки предназначавшегося ему или его доверителю отправлений. Наличие подписи Получателя в накладной и/или доставочном листе означает, что в момент подписания ответственность ООО "СВС-Логистик" прекратилась.
- 4.10. Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение отправления в накладной и/или доставочном листе ООО "СВС-Логистик" приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему отправления.
- 4.11. Информация, предусмотренная в графе "Должность" доставочного листа, является вспомогательной. Отправитель освобождает ООО "СВС-Логистик" от претензий в том случае, если получатель отказался предоставить такую информацию.
- 4.12. Если оплату заказа производит Получатель, предназначенное ему отправление может быть вручено при наличной форме оплаты – после того, как он произведёт полный расчёт с сотрудником ООО "СВС-Логистик". Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему отправления.
- 4.13. ООО "СВС-Логистик" не несёт ответственности за отказ адресата в получении предназначенного ему отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник ООО "СВС-Логистик" обязан известить об этом Отправителя и сообщить стоимость обратной доставки. Такое отправление может быть возвращено Отправителю по его письменному заявлению, и после оплаты всех услуг ООО "СВС-Логистик", включая стоимость обратной доставки. Если в течение 30 суток, начиная со дня извещения отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, ответственность ООО "СВС-Логистик" прекращается. ООО "СВС-Логистик" вправе распорядиться таким отправлением в соответствии с законом.

- 4.14. ООО "СВС-Логистик" сообщает Отправителю информацию о произведённой доставке отправления в устной форме по телефону, указанному Отправителем в накладной ООО "СВС-Логистик", либо в виде электронного сообщения на электронный почтовый ящик отправителя. Отправителю по его требованию может быть предоставлено письменное уведомление о доставке.
- 4.15. Если по независящим от ООО "СВС-Логистик" обстоятельствам доставка отправления невозможна без дополнительных указаний Отправителя, отправление принимается ООО "СВС-Логистик" на хранение с взиманием дополнительной платы.

5. Дополнительные услуги.

- 5.1. В рамках организации доставки по Российской Федерации ООО "СВС-Логистик" осуществляет ряд дополнительных услуг:
 - 5.1.1. Приоритетная доставка – доставка отправления, осуществляемая в кратчайшие сроки с момента её прибытия в город нахождения Получателя;
 - 5.1.2. Доставка в нерабочее время – доставка, осуществляемая в период местного времени с 18-00 до 22-00 и с 6-00 до 8-00 в рабочие дни, с понедельника по пятницу включительно;
 - 5.1.3. Субботняя доставка – доставка, осуществляемая в субботу с 9-00 до 16-00 по местному времени;
 - 5.1.4. Доставка "строго лично в руки" – доставка отправления исключительно физическому лицу, указанному в накладной ООО "СВС-Логистик" в графе "Получатель";
 - 5.1.5. Предоставление копии доставочного листа – предоставление Отправителю копии доставочного листа отражающего информацию о дате, времени доставки отправления, фамилии и подписи получателя;
 - 5.1.6. Предоставление оригинала доставочного листа – предоставление оригинала индивидуального доставочного листа, на котором содержится информация о дате, времени доставки отправления, фамилии получателя, его подпись или печать организации-Получателя;
 - 5.1.7. Повторная экспресс-доставка – доставка в течение текущего дня после первой доставки, осуществить которую не представилось возможным по независящим от ООО "СВС-Логистик" причинам.
- 5.2. Стоимость вышеуказанных дополнительных услуг рассчитывается в соответствии с Тарифами ООО "СВС-Логистик".

6. Международная доставка.

- 6.1. Сроки доставки международного отправления установлены в рабочих днях, из расчёта пятидневной рабочей недели, не считая дня получения отправления от Отправителя.
- 6.2. Сроки доставки и цены на международную доставку указаны в Тарифах ООО "СВС-Логистик".
- 6.3. Цены на международные услуги ООО "СВС-Логистик" не включают в себя налоги и таможенные пошлины страны получателя или страны транзита. Соответственно, Заказчик налоги и пошлины оплачивает самостоятельно.

7. Оплата услуг ООО «СВС-Логистик».

- 7.1. Цены на услуги ООО "СВС-Логистик" и условия оплаты отражены в договоре и действующих Тарифах. Каждая цена предусматривает доставку одного отправления по одному адресу.
- 7.2. Расчёт стоимости доставки производится по физическому весу отправления с упаковкой. Однако если объёмный вес отправления превышает физический – расчёт стоимости доставки производится по объёмному весу. Превышение каждой категории веса означает оплату по тарифу следующей ступени.

8. Ответственность Сторон.

- 8.1. ООО "СВС-Логистик" отвечает за отправление с момента его приёма до момента его вручения получателю и несёт ответственность перед Заказчиком в пределах, оговорённых условиями настоящего Регламента.
- 8.2. В случаях неисполнения, ненадлежащего исполнения обязанностей по настоящему Договору, следствием которых явилась утрата или повреждение (невозможность дальнейшего использования) отправления Заказчика – ООО "СВС-Логистик" несёт ответственность в следующих размерах:
 - 8.2.1. утрата или повреждение отправления, содержащего документы – 500 руб;

- 8.2.2. утрата или повреждение отправления или его части, содержащего не документы без объявленной стоимости – в размере документально подтвержденной стоимости утраченного или поврежденного отправления, или его части, но не выше 3000 руб.
- 8.3. Если Заказчик объявляет своё отправление ценным – ему присваивается статус отправления с объявленной ценностью и с Заказчика взимается дополнительный сбор в размере 1% (без НДС) от заявленной суммы. Если отправление состоит из нескольких мест, объявленная ценность каждого места определяется делением общей объявленной ценности на количество мест, отправляемых по данной накладной. За утрату или повреждение отправления, содержащего не документы с объявленной ценностью – ООО "СВС-Логистик" несёт ответственность в размере заявленной стоимости отправления.
- 8.3.1. Объявленная ценность отправления ограничивается пределом – 150000 руб.
- 8.4. ООО "СВС-Логистик" не несёт ответственности за невыполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием форс-мажорных обстоятельств: действий властей или государственных органов, забастовок, стихийных бедствий, военных действий, катастроф и других обстоятельств непреодолимой силы, а так же явлений природного или техногенного характера.
- 8.5. В связи с риском потери или порчи содержимого отправления по независящим от ООО "СВС-Логистик" обстоятельствам, ООО "СВС-Логистик" может оказать содействие в страховании отправления в целях покрытия полной стоимости отправления.
- 8.6. В случае несвоевременной доставки по вине ООО "СВС-Логистик" отправления Получателю, ООО "СВС-Логистик" уплачивает Заказчику 5% стоимости услуги за каждый день превышения гарантированного срока доставки, но не более 100% стоимости услуги. Гарантированные сроки доставки определены в разделе 4 пункт 4.1.
- 8.7. ООО "СВС-Логистик" не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в том числе повлекшее повреждение или порчу отправления Заказчика, если:
- 8.7.1. Отправитель указал неточную, неполную или неправильную информацию в накладной ООО "СВС-Логистик";
- 8.7.2. Отправитель предоставил отправление без надлежащей упаковки либо в неисправной упаковке;
- 8.7.3. Отправитель преднамеренно или непреднамеренно передал ООО "СВС-Логистик" отправление, запрещенное к перевозке;
- 8.7.4. Заказчик не известил или несвоевременно известил ООО "СВС-Логистик" об изменениях в заказе;
- 8.7.5. Получателем обнаружено повреждение отправления, принятого в закрытом виде, при отсутствии внешних повреждений упаковки и соответствии веса, полученного им отправления, весу, определённому при его приёме у Отправителя, который указан в накладной ООО "СВС-Логистик".
- 8.8. ООО "СВС-Логистик" не несёт ответственности перед Заказчиком, Отправителем, Получателем и третьими лицами за возможные убытки, в том числе неполученные доходы, за упущенную выгоду, а также другие косвенные потери, возникшие в связи с повреждением, утратой, недоставкой в срок отправления (либо его части) или доставкой отправления (его части) ненадлежащему Получателю.
- 8.9. ООО "СВС-Логистик" не несёт ответственности за невозможность вручения отправлений в связи с отсутствием Отправителей и Получателей по предоставленным Заказчиком адресам.

Директор
ООО «СВС-Логистик»

_____/_____/_____ / _____/_____ /

