

Регламент оказания транспортно-экспедиторских услуг

1. ТЕРМИНЫ

В данном регламенте будут использоваться следующие определения:

1.1 Выдача – передача груза Получателю или его законному представителю под подпись в экспресс-накладной. Может осуществляться в Отделении или на адресе Получателя.

1.2 Границы зоны обслуживания «Боксберри» – полный перечень городов приема и доставки груза, в которых «Боксберри» предоставляет транспортно-экспедиторские услуги, содержащийся в документе «Тарифы и сроки доставки».

1.3 Груз – материальный объект, принятый для перевозки в установленном порядке в рамках Договора транспортной экспедиции в качестве груза любыми видами транспорта с использованием электронной информационной системы организации и отслеживания перевозок (www.boxberry.ru) в целях доставки данного груза до Получателя в соответствии с экспресс-накладной в течение минимально возможного и (или) фиксированного промежутка времени.

1.4 Грузовое место (место) – это физически неделимый груз, который состоит из одного либо нескольких грузов, соединенных средствами пакетирования, имеющий определенные линейные размеры и форму и подготовленный к загрузке, транспортировке, хранению и выгрузке.

1.5 Дополнительные услуги – услуги, которые предоставляются по запросу клиента на возмездной основе.

1.6 Единая клиентская служба – подразделение «Боксберри», которое осуществляет обработку обращений, поступивших от Клиентов, включая прием заявок на вызов курьера, оформление заявок на возврат груза, консультирование по любым вопросам, связанным с деятельностью «Боксберри», а также прием жалоб и претензий. Телефон единой клиентской службы опубликован на Сайте «Боксберри».

1.7 Заявка – устное или письменное обращение клиента с целью оформления заказа на оказание транспортно-экспедиторских услуг.

1.8 Исполнитель – организация, осуществляющая деятельность по оказанию транспортно-экспедиторских услуг (далее по тексту – «Боксберри»).

1.9 Клиент – лицо, заказавшее услугу и/или сдавшее груз и/или оплатившее услугу и/или получившее груз, признается Клиентом или представителем Клиента с надлежащими полномочиями.

1.10 Курьер – лицо, уполномоченное «Боксберри» для перевозки груза.

1.11 Отделение – подразделение «Боксберри», осуществляющее прием и выдачу грузов.

1.12 Отправитель – любое физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, передавшее «Боксберри» груз для осуществления дальнейшей его передачи Получателю.

1.13 Получатель – любое физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, указанное в экспресс-накладной «Боксберри» в качестве Получателя Груза.

1.14 Представитель – законный представитель отправителя или получателя, либо лицо, имеющее доверенность, оформленную в установленном порядке, либо лицо, являющееся представителем юридического лица в силу своего должностного положения.

1.15 Реестр грузов – сопроводительный документ, который оформляется в случае, приема, передачи нескольких грузов и содержит информацию, аналогичную информации в Экспресс-накладных.

1.16 Транспортно-экспедиторские услуги – услуги включающие прием, сортировку, транспортировку, хранение, доставку и выдачу грузов.

1.17 Экспресс-накладная – первичный отчетный документ «Боксберри», согласно которому отправитель осуществляет передачу груза, а получатель осуществляет прием груза от «Боксберри». Документ содержит: координаты отправителя и получателя, вид услуги, содержимое груза, его габариты и вес, а также иную информацию, необходимую для осуществления транспортно-экспедиторских услуг.

2. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

2.1 Настоящий регламент является неотъемлемой составной частью следующих документов, опубликованных на сайте http://boxberry.ru/private_customers/documentation (далее – сайт «Боксберри»):

- «Условия оказания транспортно-экспедиторских услуг Boxberry» – договора публичной оферты (далее «Оферта»);
- «Тарифы и сроки оказания услуг».
- «Требования к весу, габаритам, упаковке и маркировке отправлений».

2.2 Регламент, размещенный на сайте «Боксберри» является актуальным и вступает в силу с момента его публикации на сайте.

2.3 Регламент предоставляется Клиенту для ознакомления до момента возникновения договорных отношений по доставке.

2.4 Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом условий документов, перечисленных в пункте 2.1 настоящего регламента, является заказ услуг и/или сдача груза и/или оплата услуг и/или получение груза.

2.5 «Боксберри» осуществляет транспортно-экспедиторские услуги для клиентов в города Российской Федерации в границах зоны обслуживания «Боксберри».

2.6 Перечень типов предоставляемых транспортно-экспедиторских услуг приведен в п.3 «Оферты», а также в п.3 данного регламента.

2.7 «Боксберри» берет на себя обязательство по оказанию транспортно-экспедиторских услуг, включающих услуги доставки груза получателю, имя которого указано в экспресс-накладной, либо его представителю по адресу доставки, указанному в ней, в сроки, указанные в «Тарифах и сроках оказания услуг». При этом представителем получателя – юридического лица – считается любой представитель организации – получателя.

2.8 «Боксберри» не осуществляет доставку в почтовые ящики, военные части и места лишения свободы. Выдача производится под подпись Получателя или его представителя в экспресс-накладной.

3. ТИПЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

3.1 Перечень типов оказываемых услуг с описанием приведен в пункте 3 «Оферты»:

- отделение – отделение;
- отделение – дверь;
- дверь – отделение;
- дверь – дверь;
- возврат груза.

3.2 Выбранный тип услуги указывается отправителем в соответствующей графе экспресс-накладной.

3.3 В зависимости от выбранного типа услуг:

- Передача груза Отправителем осуществляется либо в Отделении («Отделение – отделение», «Отделение – Дверь»), либо по адресу нахождения Отправителя («Дверь – отделение», «Дверь – дверь»).
- Прием груза Получателем может осуществляться либо в Отделении в городе Получателя («Отделение – отделение», «Дверь – отделение»), либо по адресу, указанному отправителем в Экспресс накладной («Отделение – дверь», «Дверь – дверь»). При этом Получатель может заказать переадресацию доставки (п. 4.7. раздела «Дополнительные услуги») с «Отделения» до «Двери» Получателя.

3.4 Полный перечень отделений, в которых осуществляется прием и выдача грузов приведен в «Тарифах и сроках оказания услуг».

3.5 Экспресс-накладная может быть оформлена как в бумажном виде, так и в электронном.

3.6 Экспресс-накладная подписывается Отправителем при передаче груза и получателем при получении груза простой неквалифицированной электронно-цифровой подписью с использованием планшета Wacom (п. 11.4 «Оферты») либо обычной подписью.

3.7 По номеру экспресс-накладной клиент может отслеживать груз на сайте «Боксберри».

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

4.1 В рамках транспортно-экспедиторских услуг «Боксберри» на возмездной основе оказывает следующие дополнительные услуги:

4.1.1 Уведомление Отправителя/Клиента о вручении груза одним из следующих способов:

- СМС-уведомление;
- Голосовое оповещение силами сотрудников единой клиентской службы;
- Предоставление скан-копии экспресс-накладной, отражающей информацию о дате, времени доставки, фамилии, должности и подписи Получателя;
- Предоставление оригинала экспресс-накладной. В этом случае клиент оплачивает полную стоимость услуг доставки от Отделения в городе получателя.

4.1.2 Предоставление фирменной упаковки «Боксберри» для посылок. Виды предоставляемой упаковки приведены в п.6 «Требований к весу, габаритам, маркировке и упаковке отправлений».

4.1.3 Повторная доставка – доставка после первой попытки доставки, осуществить которую не представилось возможным по независящим от «Боксберри» причинам.

4.1.4 Доставка и прием груза в нерабочее время и в субботу: оплачивается Получателем дополнительно к основной стоимости услуги, если заказывается Получателем. Оплачивается Отправителем дополнительно к основной стоимости услуги, если заказывается Отправителем.

4.1.5 Ожидание курьера, находящегося по адресу Отправителя более 15 минут.

4.1.6 Объявленная стоимость: при заполнении экспресс-накладной Отправитель указывает в соответствующей графе объявленную стоимость груза. В случае утери или повреждения груза по вине исполнителя, «Боксберри» несет ответственность пред клиентом в соответствии с п. 9.1 «Оферты». Минимальная объявленная стоимость груза составляет 500 рублей. В случае если клиент оценивает стоимость груза в сумму, превышающую минимальную (но не более 200 000 рублей), с него взимается дополнительная плата пропорционально указанной стоимости в соответствии с «Тарифами и сроками оказания услуг». В случае если отправитель не обозначил объявленную стоимость груза при заполнении экспресс-накладной, она автоматически приравнивается к минимальной.

4.1.7 Переадресация доставки:

- Изменение отделения выдачи груза. Изменение отделения возможно только в рамках одного населенного пункта и до поступления груза на склад города-получателя.
- Изменение адреса доставки. Услуга предоставляется бесплатно до момента выдачи груза курьеру для вручения Получателю.

- Изменение типа доставки: с «до Отделения» на «до двери» Получателя.

4.1.8 Вынужденное хранение груза: услуга хранения груза в течение срока, превышающего 5 рабочих дней со дня прибытия груза в Отделение в пункте назначения:

- о платном хранении груза продолжительностью до 30 (тридцати) календарных дней по тарифам «Боксберри» Клиент уведомляется любым удобным «Боксберри» способом, а именно по электронной почте, смс-уведомлением, по телефонной связи. Уведомление любым из указанных способов считается надлежащим и достаточным.

- По истечении 30 (тридцати) дней вынужденного хранения «Боксберри» вправе по своему усмотрению:

А) вернуть такой груз Клиенту или Отправителю за счет последнего в соответствии с действующими тарифами на транспортно-экспедиторские услуги. Услуги «Боксберри» по пересылке груза оплачиваются дополнительно. «Боксберри» выполняет полученные указания при условии отсутствия задолженности Клиента за оказанные услуги.

Б) в установленном порядке реализовать груз по договору купли-продажи, исходя из подтвержденной документами цены груза или, при отсутствии таких документов, исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары либо на основании экспертной оценки.

В) утилизировать данный груз. Клиент настоящим подтверждает, что он уведомлен и согласен с тем, что в случае реализации или утилизации груза стоимость груза Клиенту не возмещается.

4.2 Услуга «Лично в руки» – доставка отправления исключительно физическому лицу, указанному в графе «получатель» в экспресс-накладной.

4.3 Возможность оказания дополнительных услуг зависит от адреса доставки, содержимого груза, его веса и габаритов и согласовывается в каждом отдельном случае в момент оформления Клиентом заявки на оказание услуги, фиксируется в экспресс-накладной в момент приема груза курьером, либо по факту возникновения потребности в дополнительной услуге.

4.4 Стоимость вышеуказанных услуг приведена в «Тарифах и сроках оказания услуг».

5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВКИ НА ВЫЗОВ КУРЬЕРА

5.1 Возможны несколько способов подачи заявки на вызов курьера:

- По общему телефону единой клиентской службы, опубликованному на сайте «Боксберри», в круглосуточном режиме.

- При отправке заполненной формы экспресс-накладной либо реестра грузов, размещенных на сайте «Боксберри». Заявка считается принятой только после того, как она подтверждена сотрудником «Боксберри» по телефону. Заявка должна быть подтверждена в течение часа с момента размещения заявки, в рабочее время по местному времени города отправителя.

- По дополнительному телефону менеджера по обслуживанию клиентов, указанному в Приложении к «Оферте» с 9:00 до 18:00 местного времени города Отправителя, по будням. После 18:00 и в выходные дни заявки на вызов курьера можно передавать через единую клиентскую службу или через сайт «Боксберри».

- При непосредственном посещении Отправителем отделения «Боксберри».

- В виде согласованного с менеджером по обслуживанию клиентов индивидуального графика приема грузов.

5.2 Заявки на вызов курьера принимаются в следующем режиме (указано время города Отправителя):

- на пешего курьера до 12:00 на текущий день, после 12:00 на следующий день;
- на легковой автомобиль до 12:00 на текущий день, после 12:00 на следующий день;
- на грузовой автомобиль (для отправки грузов общим весом более 100 кг) до 18:00 на следующий день.

5.3 Границы зоны обслуживания «Боксберри» приведены в «Тарифах и сроках оказания услуг».

При подаче заявки на прием груза клиенту необходимо самостоятельно проверить наличие города Отправителя и города Получателя в списке городов, опубликованных на сайте, либо уточнить возможность отправки по телефону у сотрудника «Боксберри».

5.4 В случае возникновения любых изменений в заявке клиент обязан незамедлительно известить об этом сотрудника «Боксберри» посредством телефонной связи и/или электронной почты.

6. ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРУЗА

6.1 Прием грузов для отправки в город Получателя в тот же день осуществляется с понедельника по пятницу включительно с 10:00 до 18:00 по местному времени города отправителя. Грузы, принятые после 18:00, будут отправлены в город Получателя на следующий рабочий день.

6.2 По согласованию с «Боксберри» возможно оформление дополнительной услуги по приему груза в субботу и в нерабочее время (п. 4.1.4 раздела «Дополнительные услуги»).

6.3 Передача груза/ов сотруднику «Боксберри» может происходить как по месту нахождения Отправителя при выезде на адрес Отправителя курьера «Боксберри», так и при непосредственном посещении Отправителем отделения «Боксберри».

6.4 Клиент вправе отказаться от оказания транспортно-экспедиторских услуг и отменить вызов курьера. В случае если Клиент не отменил вызов курьера, а Отправитель отказался передать Груз курьеру, прибывшему в адрес Отправителя, Клиент оплачивает выезд курьера в размере, указанном в «Тарифах и сроках оказания услуг». Выезд курьера при этом оформляется отдельной экспресс-накладной.

6.5 Стоимость платного въезда на территорию отправителя/получателя должна быть возмещена «Боксберри» при условии наличия документов, подтверждающих оплату;

6.6 К моменту приезда курьера «Боксберри» отправитель обязан упаковать и промаркировать груз в соответствии с «Требованиями к весу, объему, упаковке и маркировке», а также заполнить экспресс-накладную/реестр грузов.

6.7 В случае, если груз не готов к отправке, общее время ожидания курьера может составлять не более 45 минут. Время ожидания до 15 минут не оплачивается, более 15 минут – подтверждается дополнительной записью Отправителя в экспресс-накладной и оплачивается дополнительно (п. 4.1.5 раздела «Дополнительные услуги»).

6.8 Отправитель обязан передать «Боксберри» груз в исправной упаковке, обеспечивающей его полную сохранность. «Боксберри» предоставляет фирменные конверты и пакеты для упаковки грузов бесплатно. Полный перечень видов предоставляемой фирменной упаковки, а также требования к упаковке приведены в документе «Требования к весу, габаритам, упаковке и маркировке грузов». Стоимость и виды упаковки, предоставляемых на возмездной основе приведены в документе «Тарифы и сроки предоставления услуг».

6.9 Курьер производит оценку груза на месте, что включает:

- оценку веса и объемов грузовых мест с точки зрения технической возможности осуществить прием груза;
- взвешивание и измерение объемов грузов, в случае если оплата транспортно-экспедиторских услуг «Боксберри» производится на месте;
- консолидацию грузов в одно грузовое место при наличии нескольких грузов на один и тот же адрес и при наличии технической возможности.

6.10 Курьер осуществляет прием груза по весу, объему и количеству мест без досмотра и проверки содержимого упаковки на предмет работоспособности, внутренней комплектации, количества, наличия явных или скрытых дефектов, чувствительности к температурному воздействию.

6.11 Отправитель должен заполнить экспресс-накладную/реестр грузов:

6.11.1 В ЭН разборчиво указать свои полные адресные данные и данные Получателя: название организации, фамилию и имя Отправителя и Получателя, полный адрес Отправителя и Получателя, номер телефона Отправителя и Получателя;

6.11.2 В реестре разборчиво указать свои полные адресные данные, название организации, ФИО Отправителя и телефон и по каждому грузу: контактные данные Получателя (название организации, ФИО получателя и телефон), полный адрес Получателя, количество грузовых мест и объявленную стоимость.

6.12 Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием осуществления доставки. Адрес Получателя может быть дополнен сведениями, которые, на взгляд Отправителя, облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, номер подъезда и т. п.

6.13 Графа экспресс-накладной «Краткое описание» заполняется Отправителем собственноручно. Отправитель гарантирует, что указанное им описание груза соответствует его содержимому, и передаваемый груз не входит в список грузов, перевозка которых не осуществляется «Боксберри» (п. 4.2, 4.3 «Требований к весу габаритам и маркировке отправлений»). При этом груз считается принятым без досмотра содержимого. Сотрудник «Боксберри» оставляет за собой право удостовериться в присутствии Отправителя, в том, что содержимое груза соответствует указанному в экспресс-накладной.

6.14 На основании Федерального Закона «О персональных данных», на период с момента заключения договора «Оферты» и до прекращения обязательств по договору, Клиент выражает свое согласие на передачу «Боксберри» третьим лицам сведений о клиенте, указанных в ст.53 Федерального Закона «О связи».

6.15 Подтверждением приема груза является подпись с расшифровкой представителя «Боксберри» и Отправителя на экспресс-накладной/реестре грузов, один из экземпляров которого остается у Отправителя.

6.16 Курьер «Боксберри» не уполномочен вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с клиентами «Боксберри», а также делать заявления и заверять документы от имени «Боксберри». Отношения Клиента с «Боксберри» строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с сотрудниками «Боксберри» и обмене официальными документами.

7. ПОРЯДОК И СРОКИ ДОСТАВКИ ГРУЗОВ ПОЛУЧАТЕЛЮ

7.1 Сроки доставки грузов получателю приведены в «Тарифах и Сроках оказания услуг» из расчета пятидневной рабочей недели. Они являются гарантированными и обязательными и действительны для доставки по адресу, указанному в экспресс-накладной.

7.2 Доставка грузов курьером Получателю осуществляется с 10:00 до 18:00 по местному времени города получателя, с понедельника по пятницу включительно.

7.3 По согласованию с «Боксберри» возможно оформление дополнительной услуги по доставке груза в субботу и в нерабочее время (п. 4.1.4 раздела «Дополнительные услуги»).

7.4 В случае если груз необходимо доставить по адресу, отличающемуся от первоначально указанного в накладной, Клиент может заказать дополнительную услугу по переадресации груза (п. 4.1.7 раздела «Дополнительные услуги»). Сроки доставки груза при этом будут скорректированы с учетом сроков доставки до нового пункта назначения.

7.5 Сотрудник «Боксберри» заблаговременно созванивается с Получателем и согласовывает время и дату доставки. Курьер «Боксберри» созванивается с Получателем повторно за 30-60 минут до приезда.

7.6 Если Получателя не оказалось на месте, курьер ожидает его в течение 15-ти минут, после чего делает соответствующую пометку в экспресс-накладной и оставляет Получателю уведомление установленной формы с последующим информированием об этом Отправителя. В этом случае, Получатель может заказать услугу повторной доставки (п. 4.1.3 раздела «Дополнительные услуги»).

7.7 Получатель или его доверенное лицо может получить груз только после того, как он собственноручно заполнит соответствующие графы экспресс-накладной: дату и время получения, свою фамилию и подпись, подтверждающую факт вручения, предназначавшегося ему или его доверителю груза. Наличие подписи Получателя в накладной и/или экспресс-накладной означает, что в момент подписания ответственность «Боксберри» прекратилась.

В случае если выдача груза происходит по коду, Получатель или его доверенное лицо может получить груз только после предъявления соответствующего кода, который является простой электронной подписью Получателя. В момент введения кода в программу для выдачи груза, ответственность «Боксберри» прекращается, и услуги «Боксберри» являются оказанными надлежащим образом. При этом доставочный лист или иной документ в бумажном виде не составляется.

7.8 Отказ Получателя подтвердить своей подписью получение груза в экспресс-накладной приравнивается к отказу Получателя от получения предназначенного ему груза.

В случае отказа Получателя от получения груза, по которому идентификация Получателя осуществлялась с использованием кода получателя, проводится процедура отказа от получения груза с обязательным составлением Акта отказа в бумажной форме. В этом случае документ, подтверждающий получение груза не составляется и факт выдачи груза Получателю отсутствует.

7.9 Если оплату услуги по доставке производит Получатель, предназначенный ему груз может быть вручен после того, как он произведет полный расчет с сотрудником «Боксберри». Отказ Получателя выполнить это условие приравнивается к отказу от получения предназначенного ему груза.

7.10 В случае, отказа Получателя от получения предназначенного ему груза, груз оформляется на возврат Отправителю. При получении груза, Отправитель обязан оплатить услуги «Боксберри» по возврату груза до Отправителя.