

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Услуги доставки, в том числе:

- 1.1.1. Осуществлять доставку от адреса приемки Отправлений Указанного Заказчиком до Пунктов выдачи и выдачу Отправлений и/или Вложений Клиентам по адресу, указанному в Заявке Заказчика, согласно перечню Пунктов выдачи.
- 1.1.2. Осуществлять курьерскую доставку от адреса приемки Отправлений до адреса Клиента, указанного Заказчиком, и выдачу Отправлений и/или Вложений Клиентам по адресу, указанному в Заявке Заказчика.
- 1.1.3. Осуществлять прием Отправлений/Вложений и последующий возврат в Интернет-магазин.

1.2. При оказании Услуг доставки Исполнитель обязуется:

- 1.2.1. Осуществлять выдачу Отправлений/Вложений в Пунктах выдачи по адресам, указанным Заказчиком в Заявке.
Осуществлять курьерскую доставку и выдачу Отправлений/Вложений по адресам, указанным Заказчиком в Заявке в пределах населенных пунктов, указанных на сайте <http://shzm.ru>.
- 1.2.2. Осуществлять возврат Отправлений/Вложений Заказчику в следующих случаях:
 - 2.2.a. по истечении 3 (трех) календарных дней с момента поступления в Пункт выдачи, за исключением случая оказания услуги продления хранения;
 - 2.2.b. отказ Клиента от получения Отправления/Вложения;
 - 2.2.c. при обнаружении повреждений, брака или несоответствия Вложений в момент передачи Отправления/Вложения Клиенту.
 - 2.2.d. Возврат Отправлений/Вложений из Пунктов выдачи осуществляется по адресам, в соответствии с положениями п. 2.1.2. Договора.
- 1.2.3. По заявке осуществлять прием и организацию возврата Отправлений/Вложений, заказанных Клиентом у Заказчика и полученных Клиентом посредством иных доставочных организаций.
- 1.2.4. По Заявке осуществлять уведомление Клиентов о дате и времени доставки Отправлений в Пункт выдачи, координатах и режиме работы Пункта выдачи в течение одного рабочего дня с момента получения Исполнителем Отправлений в Пункте выдачи.
- 1.2.5. Уведомление Клиентов может осуществляться через SMS-сообщения, мессенджеры (Viber, WhatsApp и т.д.) и/или сообщения на электронную почту, а также иными способами, по данным указанным Клиентом либо Заказчиком.
- 1.2.6. Принимать у Клиентов - физических лиц и юридических лиц возврат ранее полученных отправлений / Вложений на основании заявки Заказчика, сформированной в Личном кабинете.
- 1.2.7. Заказчик обязуется надлежащим образом информировать Клиентов о Пунктах выдачи (адрес, график работы, описание проезда), правилах курьерской доставки, условиях оказания услуг предпочтительной обработки в соответствии с информацией, предоставленной Исполнителем.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ-ПЕРЕДАЧИ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 2.1. Перед осуществлением сдачи отправлений Заказчик наносит этикетку на отправление, которое соответствует отправлению созданному в личном кабинете Заказчиком и соотносится с этикеткой, способ нанесения этикетки должен обеспечить ее сохранность от внешнего воздействия при негативных погодных условиях.
- 2.2. Приемка Исполнителем Отправлений от Заказчика осуществляется по Акту приема-передачи на складе Исполнителя, или по иному адресу, согласованному в Личном кабинете, либо посредством информационного обмена. Время и день приема Отправлений определяется в Личном кабинете.
- 2.3. Заказчик непосредственно или через Перевозчика передает Исполнителю Отправления в упаковке в соответствии с Требованиям к весу, габаритам, упаковке и маркировке отправлений.
- 2.4. Исполнитель вправе проверять принимаемые Отправления на предмет целостности упаковки, количества передаваемых Отправлений и соответствия веса, указанных в Электронном файле.
В случае расхождения данных о весе, за основу определения стоимости услуг Исполнителя берется физический вес Отправления, установленный Исполнителем. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя исходя из стоимости, рассчитанной Исполнителем.
- 2.5. Исполнитель вправе измерять плотность принимаемых от Заказчика Отправлений. В случае, если плотность Отправлений ниже 120 кг/м³, Исполнитель при расчете базового тарифа использует повышающие коэффициенты, значения которых размещены на сайте <http://shzm.ru>.
- 2.6. В случае нарушения целостности упаковки Отправления, Стороны составляют Акт несоответствия Отправления, на основании которого Отправление возвращается Заказчику.
- 2.7. Заблаговременно, но не позднее чем за час до момента передачи Отправлений, Заказчик направляет Исполнителю информацию о передаваемых Отправлениях в Личном кабинете, либо посредством информационного обмена. Информация должна соответствовать информации, указываемой в Акте приема-передачи Отправлений. В случае несоблюдения Заказчиком указанных требований по срокам предоставления и

содержанию Электронного файла, Исполнитель не несет ответственность за соблюдение сроков доставки таких Отправлений.

Электронный файл по Отправлениям, для которых определена курьерская доставка, должен содержать следующую информацию:

- способ доставки;
- временной интервал доставки;
- адрес доставки;
- комментарии, указанные получателем при выборе курьерской доставки.

2.8. При приемке Отправлений по партиям и выявлении Исполнителем в дальнейшем несоответствия Отправлений требованиям к весу, габаритам, упаковке и маркировке отправлений, Исполнитель незамедлительно уведомляет об этом Заказчика. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней обязан забрать Отправления либо принять иные меры по устранению несоответствий. По истечении данного срока и непринятия Заказчиком соответствующих мер, Исполнитель составляет Акт несоответствия Отправления. По истечении 2 (двух) рабочих дней с даты составления Акта несоответствия Отправления, хранение Отправлений на складе Исполнителя осуществляется в соответствии с тарифами, указанными на сайте <http://shzm.ru>.

2.9. В случае курьерской доставки Исполнитель/Перевозчик в течение суток после передачи Отправлений в пункт выдачи города доставки производит первичное уведомление Клиента с целью подтверждения временного интервала доставки заказа, в том случае, если выбранный интервал присутствует в файле инфообмена. В противном случае, Исполнитель самостоятельно согласовывает с Клиентом временной интервал доставки Отправления и уточняет дополнительные условия доставки (пропускной режим, номер подъезда, этаж, наличие домофона).

При этом, если Заказчик передал Отправление в Москве для доставки в пределах указанных городов, а также Московской области, Заказчик вправе выбрать интервал доставки из представленных вариантов. Если же Заказчик не указал интервал доставки, то Исполнитель выбирает интервал доставки самостоятельно с 10 до 18 часов, а согласование интервала доставки с Клиентом не происходит.

2.10. Если контакт с Клиентом не может быть установлен (указанный телефонный номер не доступен) попытка первичного уведомления переносится на следующий день. В том случае, если повторная попытка установления контакта не оказалась успешной, заказ остаётся на хранении в Пункте выдачи до момента истечения срока хранения, после чего возвращается Заказчику, а при услуге курьерская доставка хранение осуществляется на складе Исполнителя.

2.11. Доставка Отправлений до Пункта выдачи осуществляется Исполнителем/Перевозчиком в сроки, указанные на сайте <http://shzm.ru>. День приема Отправления не учитывается при исчислении срока доставки.

При этом Стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, а также в периоды пиковой загруженности персонала Исполнителя, связанной с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны, Исполнитель гарантирует уведомление Заказчика о соответствующей информации любым из следующих способов: посредством размещения на своем сайте; рассылки на электронный адрес Заказчика; размещения информации в Личном кабинете.

2.12. Пункт выдачи, при приемке отправлений обязан проверить целостность поступившего отправления, в случае нарушения целостности отправления Пункт выдачи сообщает данную об этом Исполнителю. После проверки целостности отправления Пункт выдачи осуществляет прием груза путем сравнения номера отправления поступившего фактически с номером отправления находящемся в передаточном акте, после чего в личном кабинете вносит информацию о принятии отправления.

2.13. Отправления не доставляются по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

2.14. При передаче Исполнителю отправления оценочной стоимостью свыше 10 000 (десяти тысяч) рублей, Заказчик обязуется предоставить отправление в открытом виде и предъявить вложение Исполнителю, в случае нарушения данного правила, Исполнитель не несет ответственности за сохранность содержания отправления.

3. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ОТПРАВЛЕНИЙ

3.1. При подключении соответствующей услуги в Личном кабинете, в ходе выдачи Отправления Клиенту с возможностью вскрытия Исполнитель/Перевозчик предлагает Клиенту проверить соответствие качества и количества Вложений, входящих в Отправление, Заказу Клиента. Исполнитель/Перевозчик обязан получить отметку Клиента о получении им Отправления путем проставления подписи Клиента в доставочном листе либо ином документе, согласованном с Заказчиком, с расшифровкой фамилии, даты и времени получения Отправления.

3.2. При выдаче Отправления Клиенту – физическому лицу с возможностью частичной выдачи Вложений в Отправлении Исполнитель/Перевозчик предлагает Клиенту проверить соответствие качества и количества Вложений Заказу Клиента. Исполнитель/Перевозчик обязан получить отметку Клиента о получении им Отправления путем проставления подписи Клиента в доставочном листе либо ином документе, согласованном с Заказчиком, с расшифровкой фамилии, даты и времени получения Отправления.

3.3. При выдаче Отправления Клиенту – юридическому лицу с возможностью частичной выдачи Вложений в Отправлении Исполнитель/Перевозчик предлагает Клиенту проверить соответствие качества и количества Вложений Заказу Клиента. Исполнитель/Перевозчик обязан получить отметку Клиента о получении им Отправления.

3.4. При выдаче Отправления Клиенту - физическому лицу, осуществившему предоплату на расчетный счет Заказчика, Исполнитель/Перевозчик должен выдать Отправление строго лицу, указанному в Электронном файле.

3.5. Идентификация Клиента по «коду получателя»:

а. Выдача Отправлений осуществляется лицу, указанному Заказчиком в качестве Клиента. Стороны признают достаточным идентификацию Клиента с использованием кода получателя (4 знака), отправленного Клиенту Исполнителем и/или соответствующим Интернет-магазином по СМС на номер телефона, указанном Клиентом в Заказе. Стороны согласны, то код получателя передается от Заказчика Клиенту напрямую и Исполнителю неизвестен, при этом используемый Исполнителем программный продукт при идентификации по коду позволяет, либо подтвердить правильность кода, либо нет. Исполнитель не несет ответственности за доставку СМС с кодом получателя в случае некорректно указания клиентом номера телефона в Заказе. При получении отправления Клиент называет код получателя, а также один из идентифицирующих признаков: номер заказа в ИМ/номер ЭН/номер телефона/ФИО Клиента. Выдача Отправлений Клиентам с использованием кода получателя осуществляется без проверки документов, удостоверяющих личность.

б. В случае выдачи Отправления Клиенту с использованием кода получателя стороны признают надлежащим использованием кода получателя в качестве простой электронной подписи Клиента на документе, подтверждающим получение Отправления через Исполнителя, а услуги Исполнителя по выдаче отправлений оказанными надлежащим образом. Достаточный лист или иной документ, согласованный Заказчиком, в бумажном виде не составляется. По требованию Клиента Исполнитель обязан предоставить Клиенту документ в бумажной форме, подтверждающим получение Отправления через Исполнителя.

с. В случае отказа Клиента от получения Отправления, по которому идентификация Клиента осуществлялась с использованием кода получателя, Исполнителем проводится процедура отказа от получения отправления с обязательным составлением Акта отказа в бумажной форме. В этом случае документ, подтверждающий получение Отправления через Исполнителя не составляется и факт выдачи Отправления Клиенту отсутствует.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ОТПРАВЛЕНИЙ

4.1. Отправление, предназначенное для выдачи Клиентам и находящееся в Пункте выдачи Исполнителя более 3 (трех) дней, подлежит возврату Заказчику, если иное не согласовано в Личном кабинете.

4.2. При отказе Клиента от Отправления в целом либо от оплаты Отправления Исполнитель возвращает Отправление Заказчику.

4.3. При обнаружении при передаче Клиенту повреждения или брака Вложений/Вложения в Отправлении Исполнитель составляет Акт о недовложении или повреждении, один экземпляр которого, подписанный Клиентом и Исполнителем, передается Заказчику вместе с возвращаемым Отправлением/ Вложениями в течение срока, указанного на сайте <http://shzm.ru>. Возврат Отправлений с бракованным Вложением производится по Акту.

4.4. При обнаружении несоответствия Вложений в Отправлении Заказу Клиента Исполнитель оформляет Акт о недовложении или повреждении, подписанный Клиентом и Исполнителем, который передается Заказчику. Возврат Отправлений/Вложений производится по Акту.

4.5. В случаи частичной выдачи Клиенту Вложений в Отправлении, возврат Заказчику Вложений, от которых Клиент отказался, производится по Акту.

4.6. Возврат всех видов Отправлений Заказчика Исполнителем осуществляется самостоятельно или посредством Перевозчика.

4.7. Исполнитель уведомляет Заказчика о факте возврата Отправлений на склад Исполнителя. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней обязан забрать Отправления. По истечении данного срока и непринятия Заказчиком соответствующих мер для забора возвращенных Отправлений, хранение данных Отправлений на складе Исполнителя осуществляется в соответствии с тарифами, указанными на сайте <http://shzm.ru>.

4.8. Возвраты Заказов при осуществлении курьерской доставки производятся Исполнителем Заказчику в следующих случаях:

- 1) если в течение 3 (трех) дней с момента доставки Заказа в Пункт выдачи с Клиентом не удалось связаться, либо Клиент отказался от доставки по телефону;
- 2) если отказ Клиента произошел после выезда курьера для осуществления курьерской доставки и до момента вручения (в том числе ввиду отсутствия доступа к адресу);
- 3) если отказ Клиента произошел в момент вручения или Клиента в момент вручения частично отказался от Заказа;
- 4) если в момент вручения Заказа Клиенту обнаружены брак и/или недовложения.

Во всех указанных случаях доставка считается выполненной Исполнителем и подлежащей оплате в соответствии с тарифами, указанными на сайте <http://shzm.ru>.

4.9. Возврат всех видов Отправлений осуществляется по Акту приема-передачи. Акт приема-передачи подписывается уполномоченными представителями сторон и скрепляется печатями. Если со стороны Заказчика

Акт приема-передачи подписывает представитель по доверенности, то оригинал или, надлежащим образом заверенная копия, такой доверенности передается Исполнителю.

5. ВЫНУЖДЕННОЕ ХРАНЕНИЕ

5.1. В случае возврата Отправлений/Вложений Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомляет об этом Заказчика посредством направления информации через информационный обмен либо по электронной почте, либо телефону, либо иным способом. Уведомление любым из указанных способов считается надлежащим и достаточным.

5.2. Исполнитель в соответствии с тарифами, указанными на сайте <http://shzm.ru>, осуществляет вынужденное хранение таких Отправлений/Заказов сроком до 60 (Шестидесяти) календарных дней после истечения 5 (пяти) рабочих дней с даты уведомления Заказчика.

5.3. По истечении срока, указанного в п. 4.2, Исполнитель вправе по своему усмотрению вернуть такие Отправления/Заказы Заказчику за счет последнего или в установленном порядке реализовать Отправления/Заказы по договору купли-продажи исходя из подтвержденной документами цены Отправлений/Заказов или при отсутствии таких документов исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, либо на основании экспертной оценки, либо утилизировать данные Отправления/Заказы. Заказчик настоящим подтверждает, что он уведомлен и согласен с тем, что в случае реализации или утилизации Отправлений/Заказов, их стоимость Заказчику не возмещается.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1.1. За нарушение сроков доставки Отправлений/Вложений Исполнитель по требованию Заказчика выплачивает неустойку в размере 1% от стоимости услуг Исполнителя по соответствующему Отправлению/Вложению, не выданному в срок без уважительных причин, за каждый день просрочки, но не более полной стоимости услуг Исполнителя.

К уважительным причинам относятся:

- Некорректное оформление Заявки;
- невозможность связаться с Клиентом по указанному Заказчиком номеру телефона;
- задержка выдачи по просьбе Клиента;
- при отсутствии Клиента по указанному Заказчиком адресу.

6.1.2. За нарушение сроков оплаты услуг Исполнителя Заказчик выплачивает неустойку в размере 0,1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

6.1.3. В случае утраты Отправления в целом по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере цены товара Отправления за исключением случаев, указанных в Договоре.

6.1.4. Заказчик несет ответственность за качество тары и упаковки, в том числе за все последствия неправильной внутренней упаковки Отправлений/Вложений (в частности: бой, поломку, деформацию, течь), а также применение тары и упаковки, не соответствующих свойствам Вложения, его весу или установленным стандартам и техническим условиям.

6.1.5. В случае повреждения Вложений, входящих в Отправление, по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере стоимости восстановительного ремонта или восстановления товарного вида каждого поврежденного Вложения, подтвержденного соответствующими документами, а в случае невозможности восстановления - в размере объявленной стоимости нанесенного ущерба.

6.1.6. Если состояние упаковки на момент выдачи Отправления соответствует состоянию упаковки на момент приемки Отправления к перевозке, то Исполнитель в указанном случае не несет ответственности за соответствие наименования, количества и качества вложений (содержимого) сопроводительной документации, наличие явных или скрытых дефектов, и внутритарную недостачу.

6.1.7. Возмещение ущерба, причиненного Исполнителем Заказчику путем утраты или повреждения подлежащих выдаче Отправлений/Вложений, происходит способом, согласованным обеими Сторонами в каждом конкретном случае.

6.1.8. Если после возмещения ущерба, Отправление, Вложение, часть Вложения, ранее считавшиеся утраченными, найдены, такой Товар может быть вручен Клиенту или возвращен Заказчику. В этом случае Заказчик в течение 12 (двенадцати) банковских дней со дня вручения или возврата Товара обязан вернуть полученное ранее соответствующее возмещение Исполнителю.

6.1.9. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентами за возможное несоответствие Вложений в Отправлении Заказу Клиента.

6.1.10. Заказчик несет ответственность за взаимодействие с Клиентом в части, касающейся информации о Вложениях, его потребительских свойствах и т.п.

6.1.11. В случае нарушения Заказчиком предусмотренных Договором требований к весу и/или габаритам Отправлений, Заказчик оплачивает Исполнителю произведенные расходы по доставке, выдаче таких Отправлений в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя счета.

- 6.1.12. В случае, если Заказчик в нарушение установленного настоящим Договором порядка передал Исполнителю к перевозке груз, запрещенный к перевозке, Заказчик несет ответственность за ущерб, причиненный Исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого груза к перевозке, а также выплачивает штраф Исполнителю в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.
- 6.1.13. Заказчик возмещает Исполнителю штрафы, выставленные Перевозчиками, в отношении предоставленных Заказчиком к доставке опасных, запрещенных, ограниченных к перевозке Отправлений/Вложений и/или Отправлений/Вложений, признаваемых таковыми Перевозчиками, а также возмещает связанные с этим расходы Исполнителя.
- 6.1.14. Исполнитель не несет ответственности в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору произошли по вине Заказчика либо Клиента.
- 6.1.15. Исполнитель не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки либо просрочку исполнения принятых на себя обязательств по Договору, если они вызваны не зависящими от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:
- 1.15.a. любые дефекты и характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Заказчиком при передаче Отправления для доставки и выдачи;
 - 1.15.b. предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного/запрещенного к доставке;
 - 1.15.c. негативное воздействие электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
 - 1.15.d. невыполнение Заказчиком обязанностей, предусмотренных Договором и приложениями к нему;
 - 1.15.e. Отправление доставлено и выдано с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);
 - 1.15.f. факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств Отправления;
 - 1.15.g. факт повреждения или утраты Отправления/Вложения был установлен после получения Отправления Клиентом;
 - 1.15.h. при изменении даты и/или адреса доставки Отправления по инициативе Заказчика;
 - 1.15.i. причиненный Заказчику ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).
- 6.1.16. В случае возникновения претензий со стороны Клиентов по получению, возврату Отправлений/Вложений, денежных средств, а также в случае предъявления Исполнителю штрафных санкций за нарушение Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.09.2007 №612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом», по вине Заказчика, Заказчик компенсирует Исполнителю наложенные штрафные санкции и денежные выплаты Клиентам.
- 6.1.17. В случае, если Заказчик нарушил обязательства о достоверности представленных необходимых документов, а также информации о свойствах груза (Отправлений/Вложений), об условиях его перевозки и иной информации, необходимой для исполнения Исполнителем своих обязательств по договору, то Заказчик возмещает Исполнителю неустойку, выставленную Перевозчиками, а также

ш

т

р

а

ф

ы

,

н

а

л

о

ж

е

н

н

ы

е

а

д

м

и

н

и

с

т

р

а