УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГП «ПОЧТА ДОНБАССА»
от 07.05.2021 № 257

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «КУРЬЕРСКАЯ ДОСТАВКА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления услуги «Курьерская доставка» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Донецкой Народной Республики от 29.06.2015 № 64-IНС «О почтовой связи», Правилами предоставления почтовых услуг в Донецкой Народной Республике, утвержденными Постановлением Совета Министров от 27.02.2015 № 2-21, (с изменениями), и другими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики (далее – ДНР) и распорядительными документами республиканского оператора почтовой связи.

1.2. Настоящие Правила определяют единый порядок предоставления услуги «Курьерская доставка», права и обязанности республиканского оператора почтовой связи и пользователей услуги «Курьерская доставка» и регулируют отношения между ними.

1.3. Действие настоящих Правил распространяется на республиканского оператора почтовой связи, выполнение функций которого возложено на ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ПОЧТА ДОНБАССА» (далее – Предприятие), и пользователей услуги «Курьерская доставка».

1.4. В настоящих Правилах термины употребляются в следующих значениях:

Адресные данные клиента (отправителя/получателя) – информация о физическом (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, телефон, паспортные данные) или юридическом (полное наименование, почтовый адрес, контактное лицо, телефон, паспортные данные) лице.

Бланк грузовой декларации – основной документ, который является разовым договором предоставления услуг по приему, перевозке и доставке грузов/документов, содержащий полную информацию об услуге, грузе, расчетах. Бланк изготавливается на самокопирующейся бумаге и состоит из трех экземпляров, которые проклеены между собой.

Грузы/документы курьерской доставки (далее - грузы) – документы, личные предметы или вещи, материалы, оборудование и их части, другие грузы, не запрещенные или не ограниченные к перевозке и доставке по территории ДНР, переданные Отправителем в порядке, установленном настоящими Правилами, для доставки и вручения Получателю (грузы перевозятся и

доставляются только по территории ДНР; документы – как по территории ДНР, так и за пределы ДНР (кроме ЛНР).

Груз с отметкой «наложенный платеж» – груз с объявленной ценностью, при вручении которого необходимо взыскать с Получателя денежную сумму, определенную Отправителем, и переслать ее по обратному адресу почтовым переводом.

Договор - договор о предоставлении услуги «Курьерская доставка», заключенный между Заказчиком и Исполнителем в бумажном виде.

Документ – паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством ДНР.

Заказчик (клиент) – физическое или юридическое лицо, которое заказывает предоставление услуги «Курьерская доставка» Исполнителем.

Заявка – поручение клиента в устной или письменной форме об оказании услуги «Курьерская доставка», поступившее в структурное подразделение Предприятия.

Исполнитель – структурное подразделение Предприятия, которое оказывает услугу «Курьерская доставка», в лице курьера/работника отделения почтовой связи (далее – ОПС).

Отправитель – физическое или юридическое лицо, указанное в грузовой декларации как Отправитель, которое выступает от своего имени или по поручению собственника груза при передаче груза работнику структурного подразделения Предприятия для его доставки и вручения Получателю.

Получатель – физическое или юридическое лицо, указанное в грузовой декларации как Получатель, или его законный представитель, в адрес которого Отправитель направляет груз для вручения.

Стороны – участники договора о предоставлении услуги «Курьерская доставка», наделенные определенными правами и обязанностями.

Тарифы – тарифы, размещенные на официальном сайте Предприятия, и действующие на момент предоставления услуги «Курьерская доставка».

1.5. Другие термины, используемые в настоящих Правилах, применяются в значениях, определенных нормативными правовыми актами ДНР.

1.6. В настоящих Правилах применяются следующие сокращенные термины:

ЛНР – Луганская Народная Республика;

ЦПС – Центр почтовой связи;

ШКИ – штриховой кодовый идентификатор.

1.7. Определены четыре типа услуги «Курьерская доставка»:

«двери-двери»: Исполнитель осуществляет забор груза по адресу Отправителя и доставляет на адрес Получателя;

«двери-склад»: Исполнитель забирает груз по адресу Отправителя, а выдача Получателю осуществляется в ОПС;
«склад-двери»: прием груза у Отправителя осуществляется в ОПС и доставляется Исполнителем по адресу Получателя;
«склад-склад»: прием и выдача груза осуществляется в ОПС.

2. Условия предоставления услуги «Курьерская доставка»

2.1. Услуга «Курьерская доставка» предусматривает:
вызов курьера/работника ОПС для забора груза, прием, в т.ч. с наложенным платежом, перевозку, доставку и вручение грузов;
заполнение бланка грузовой декларации (информация об Отправителе и Получателе, грузе, расчетах и прочее) в полном объеме;
оплату предоставленной услуги как за наличный, так и безналичный расчет;
прием грузов в открытом виде, с достоверным описанием содержимого вложения в бланке грузовой декларации.

2.2. Грузы разделяются на следующие виды:
документы – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, предназначенный для ее передачи на бумажных носителях);
груз – предметы, вещи, материалы, товары и другое, предназначенные для доставки и вручения Получателю;
подарок – груз, который Отправитель самостоятельно идентифицирует как подарок, перевозка и доставка которого требует особого обращения (торт, цветы и т. п.).

2.3. Организация перевозки грузов по территории ДНР осуществляется исключительно между населенными пунктами ДНР, находящимися в зоне обслуживания Предприятия.
Не осуществляется доставка грузов в адрес объектов, территорий, зон с ограниченным доступом или особым пропускным режимом.

2.4. Заказ услуги «Курьерская доставка» оформляется через диспетчера/ответственного работника или горячую линию Предприятия (450) в телефонном режиме или через сайт самостоятельно путем заполнения формы заявки на официальном сайте Предприятия: http://postdonbass.com. Диспетчер/ ответственный работник, получив заявку, оформленную через сайт, в телефонном режиме связывается с клиентом для подтверждения заявки и получения дополнительной информации (при необходимости).
Прием заказов на оказание услуги «Курьерская доставка» в телефонном режиме осуществляется в течение рабочего дня (в соответствии с режимом работы) структурного подразделения Предприятия.

2.5. В заявке в обязательном порядке указываются адресные данные клиента (Отправителя/Получателя), ориентировочный вес груза, тип услуги, дата и ориентировочное время прибытия Исполнителя.

Заявка должна быть подана Исполнителю не позднее, чем за 4 (четыре) часа до указанного в заявке времени прибытия.

2.6. Услуга «Курьерская доставка» предоставляется юридическим и физическим лицам, в том числе зарегистрированным и осуществляющим предпринимательскую деятельность на территории ДНР.

2.7. Оказание услуги «Курьерская доставка» может осуществляться:

на основании договора с клиентом;

на основании бланка грузовой декларации.

Заполнение бланка грузовой декларации осуществляется при оказании услуги «Курьерская доставка» и является совместной обязанностью Отправителя, Получателя и Исполнителя, осуществляющего забор/прием/доставку/вручение грузов.

Отправитель/Получатель соглашается с условиями настоящих Правил путем подписания грузовой декларации.

3. Грузы, запрещенные к перевозке

3.1. К перевозке (пересылке) курьерской доставкой запрещаются:

огнестрельное оружие всех видов и боеприпасы к нему, холодное оружие и другие предметы, специально предназначенные для нападения и обороны (кастеты, стилеты, баллончики с жидкостью паралитического действия и т.д.), взрывчатые, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, если иное не предусмотрено законодательством;

наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги и прекурсоры, включенные в перечень наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов и прекурсоров, подлежащих специальному контролю в соответствии с законодательством;

токсичные и радиоактивные вещества, ртуть, кислоты, ядовитые, едкие вещества;

животные и ядовитые растения;

национальная валюта, иностранная валюта;

ценные бумаги, ювелирные изделия и изделия из драгоценных металлов и камней, антиквариат;

разрешения на право ношения оружия, трудовые книжки, военные билеты, паспорта (для пересылки за пределы ДНР);

пищевые продукты, срок хранения которых не превышает 10 суток;

грузы, перевозка (пересылка) которых требует прохождения специфических процедур, применение защитных мер или одобрения;

другие предметы, запрещенные действующим законодательством.

Также может быть ограничена или запрещена перевозка (пересылка) грузов с овощами, фруктами, семенами, растениями, готовыми пищевыми продуктами животного происхождения в населенных пунктах, где объявлен особый карантинный режим.

3.2. Не принимаются и не осуществляется доставка грузов, требующих соблюдения специальных режимов перевозки. Предприятие не несет ответственность за сохранность таких грузов во время перевозки, в том числе, если они были приняты к перевозке ошибочно (вследствие незнания Отправителем специальных требований, предъявляемых к подобным грузам, и/или сокрытия таких сведений Отправителем).

3.3. Предприятие оставляет за собой право задерживать грузы, содержимое которых запрещено к перевозке (пересылке).

4. Упаковка и адресование груза

4.1. Груз предоставляется Исполнителю в открытом виде.

4.2. Упаковка груза должна обеспечивать сохранность вложения во время транспортировки и хранения, соответствовать его характеру, условиям транспортировки, исключать возможность доступа к вложению без механического воздействия на внешнюю оболочку, исключать визуальный просмотр вложения (за исключением вида груза «подарок»). Груз упаковывается Отправителем таким образом, чтобы исключалась возможность причинения какого-либо вреда другим грузам и работникам Предприятия.

4.3. Вид упаковки груза выбирается Отправителем в зависимости от характера его вложения. Для упаковки грузов могут использоваться бумажные конверты формата С4, коробки из гофрокартона, непрозрачные полиэтиленовые пакеты, мешки, сумки и другие виды упаковочных материалов, обеспечивающие сохранность вложения и отсутствие доступа к нему.

4.4. Требования к упаковке:

вид и форма упаковки должны соответствовать особенностям груза;

упаковка груза должна обеспечивать полную сохранность груза во время погрузочно-разгрузочных работ и дальнейшей транспортировки;

при выборе упаковки необходимо учитывать: расстояние и продолжительность транспортировки, возможность перегрузки груза в дороге, температурный режим и влажность, время года (погодные условия), совместимость с другими грузами.

Оклеивание упаковки груза производится скотчем.

4.5. Каждый груз, отправляемый от одного Отправителя к одному Получателю, оформляется отдельной грузовой декларацией, которая содержит оригинальный номер ШКИ и является подтверждением отправки груза. Третий экземпляр самокопирующейся грузовой декларации после оформления выдается Отправителю.

4.6. Отправитель обязан удалить все предыдущие наклейки/этикетки и другую информацию с упаковки, которая повторно используется.

4.7. Отправитель несет ответственность за все последствия ненадлежащей упаковки груза (поломка, деформация, протекание и т.д.), а также за применение упаковки, не соответствующей особенностям груза, его массе или установленным требованиям и техническим условиям.

4.8. Бланк грузовой декларации заполняется разборчиво на русском языке. В случае направления груза (документов) в другие страны мира – латинскими буквами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии повторения наименования страны назначения на русском языке.

Аналогичные требования к указанию адресных данных на оболочке груза.

Адресные данные Отправителя и Получателя, указанные на оболочке груза и в грузовой декларации должны быть идентичны.

5. Порядок приема груза

5.1. Прием грузов осуществляется по месту нахождения клиента или в структурных подразделениях Предприятия – ОПС.

5.2. Прием грузов в ОПС осуществляется в рабочие дни и в рабочее время согласно режиму работы ОПС, размещенному на сайте Предприятия: https://postdonbass.com.

5.3. В случае адресного забора Заказчик (Отправитель) согласовывает с Исполнителем время забора, которое регламентируется графиком работы Исполнителя.

5.4. Исполнитель обязан своевременно сообщить Заказчику (Отправителю) в телефонном режиме о любых изменениях предварительных договоренностей относительно забора груза.

5.5. Исполнитель при адресном заборе груза получает груз исключительно от Заказчика или указанного им лица – Отправителя.

Время ожидания Исполнителя после прибытия по адресу Отправителя не должно превышать 15 минут. Под началом временем ожидания понимается прибытие Исполнителя по адресу, указанному в заявке (грузовой декларации), и

контакт с клиентом. В случае, если в течение указанного времени Отправитель не предоставил Исполнителю груз, то последний уезжает, при этом уведомив Отправителя.

5.6. Отправитель самостоятельно заполняет грузовую декларацию.

Отправителем заполняются следующие разделы грузовой декларации:

адресные данные Отправителя;

адресные данные Получателя;

тип услуги;

информация о грузе;

вид груза;

описание вложения;

наложенный платеж.

Грузы могут быть без объявленной ценности и с объявленной ценностью. Объявленная ценность (сумма оценки стоимости вложения) определяется Отправителем и указывается в соответствующем поле грузовой декларации.

Сумма наложенного платежа, определенная Отправителем, не должна превышать суммы объявленной ценности груза.

Неделимые грузы от одного Отправителя принимаются к перевозке по одной грузовой декларации на весь консолидированный груз. Общее количество мест указывается в соответствующем поле грузовой декларации.

5.7. При осуществлении адресного забора/приема груза в ОПС Исполнитель при необходимости оказывает Отправителю помощь в заполнении вышеуказанных разделов грузовой декларации, а также заполняет разделы «Расчеты» и «Информация о приеме».

5.8. Оплата услуги «Курьерская доставка» может осуществляться:

наличными денежными средствами;

по безналичному расчету в случае заключения договора.

Расчет стоимости услуги «Курьерская доставка» производится на основании тарифов Предприятия, если иное не предусмотрено договором на оказание услуги «Курьерская доставка».

Если оплата за предоставленные услуги осуществляется Отправителем по безналичному расчету, то Исполнитель в бланке грузовой декларации в строке «Договор № ____ от _____» раздела «Расчеты» проставляет галочку и указывает номер договора и дату его заключения (данная информация может указываться Исполнителем перед выездом на маршрут), в строке «Итого к оплате» указывает общую сумму (цифрами) платы за услуги.

5.9. В случае, если Отправитель желает, чтобы услугу «Курьерская доставка» оплатил Получатель, то в бланке грузовой декларации в поле «Получатель» раздела «Расчеты» ставится галочка, а в строчке «Итого к оплате» проставляется сумма (цифрами), подлежащая оплате Получателем.

6. Порядок доставки и вручения груза

6.1. Исполнитель обязуется доставить груз в сроки, согласованные с Отправителем. Если при получении груза у Получателя претензий к грузу (вес, целостность упаковки, клейкой ленты) не возникло, то Исполнитель проводит идентификацию клиента (сверяет Ф.И.О., указанные в Документе (паспорт/документ, удостоверяющий личность), с указанными в бланке грузовой декларации), вручает Получателю бланк грузовой декларации (два экземпляра) для заполнения соответствующих полей раздела «Информация о доставке», а именно: Ф.И.О. Получателя, должность (для юридических лиц), дата и время доставки, данные Документа и проставляет свою подпись.

Исполнитель проверяет правильность заполнения Получателем бланка грузовой декларации, заполняет соответствующие поля, подтверждающие результат доставки. Возвращает Получателю Документ, вручает второй экземпляр бланка грузовой декларации и груз.

6.2. При выдаче груза по доверенности Исполнитель обязан проверить наличие в ней даты оформления и номера доверенности, должность, Ф.И.О., подпись доверителя и оттиск печати, сверить Ф.И.О., указанные в доверенности, с данными предъявленного документа. Оригинал доверенности или ее копия прикладывается к бланку грузовой декларации для приобщения к производственным документам ОПС.

6.3. В случае, если услуга «Курьерская доставка» оплачивается Получателем, то с Получателя взыскивается плата, указанная в грузовой декларации.

6.4. В случае отсутствия Получателя в момент доставки, Исполнитель оформляет извещение ф. 22 о поступлении груза и вкладывает его в абонентский почтовый ящик. Данный факт учитывается как попытка доставки. На обратной стороне оболочки груза и в разделе грузовой декларации «Информация о доставке» указывается причина невручения груза.

6.5. В случае возврата груза (отсутствии Получателя при первой доставке) или переадресовке Заказчиком (Отправителем) груза (изменения адреса доставки), повторная доставка или доставка груза в другом направлении оплачивается дополнительно согласно тарифам Предприятия.

6.6. Если в течение 15 минут с момента прибытия у Исполнителя не представляется возможным связаться с Получателем и вручить груз, Исполнитель уезжает. Исполнитель доставляет груз в ОПС, после чего связывается с Заказчиком (Отправителем) и информирует его об отсутствии Получателя по указанному адресу.

6.7. Если груз по вине Заказчика (Получателя/Отправителя) не может быть доставлен в оговоренные сроки (отсутствие Получателя/отказ от получения груза), он хранится в ОПС.

6.8. Исполнитель осуществляет повторную доставку только при условии предварительного согласования с Отправителем/Получателем оплаты за повторную доставку. Получатель может отказаться от повторной доставки и самостоятельно получить груз в ОПС.

6.9. В случае, когда адрес Получателя не существует (неполный/некорректный адрес), по согласованию с Заказчиком (Отправителем) груз возвращается назад Заказчику (Отправителю) с оплатой согласно тарифам Предприятия.

6.10. Грузы, поступившие в ОПС с типом услуги «склад-склад» и «двери-склад», вручаются Получателю в ОПС. О поступлении груза в ОПС, сроках хранения груза, почтовом адресе и режиме работы ОПС Исполнитель информирует Получателя по номеру телефона, указанному в бланке грузовой декларации.

6.11. Груз с отметкой «Наложенный платеж» выдается Получателю только в ОПС после заполнения соответствующих документов, внесения суммы наложенного платежа, определенной Отправителем, и суммы платы за пересылку.

6.12. Вручение груза в ОПС осуществляется в соответствии с п.п. 6.1.-6.3. настоящих Правил.

6.13. Получатель может отказаться от получения груза, о чем на оболочке груза и в разделе грузовой декларации «Информация о доставке» делается соответствующая отметка, которая удостоверяется его подписью. Такие грузы возвращаются по обратному адресу.

6.14. По требованию Отправителя или Получателя Исполнитель обязан предоставлять информацию о месте нахождения груза или предоставлять копию подтверждения информации о доставке (копию грузовой декларации с отметкой о получении).

6.15. В случае выявления расхождений фактической массы груза с массой, указанной в сопроводительных документах/на оболочке груза или повреждения оболочки, что не обеспечивает сохранность вложения, Исполнитель составляет соответствующий акт.

6.16. Грузы, по которым составлен соответствующий акт, раскрываются

работником ОПС в присутствии Получателя по его требованию. На раскрытие и переупаковку груза составляется акт ф. 51-2 в двух экземплярах, который подписывается работником ОПС, руководителем структурного подразделения Предприятия и Получателем.

6.17. Грузы с отметкой «Наложенный платеж», по которым составлен соответствующий акт, могут раскрываться работником ОПС в присутствии Получателя без предварительного внесения им суммы наложенного платежа и оплаты за его пересылку почтовым переводом.

6.18. Если при получении груза, который поступил с соответствующим актом, Получатель отказывается от его раскрытия, об этом в грузовой декларации за подписью Получателя делается отметка «От раскрытия отказался, претензий к ГП «ПОЧТА ДОНБАССА» не имею».

6.19. В случае, если при раскрытии груза недостача, повреждение или порча вложения не будет выявлена, Получатель в бланке грузовой декларации и акте ф. 51-2 заполняет соответствующие поля. После чего Получателю выдается груз со вторым экземпляром бланка грузовой декларации.

6.20. При отказе Получателя от получения груза, в котором при раскрытии обнаружена недостача, повреждение или порча вложения, груз возвращается Отправителю.

6.21. Отказ Получателя в подписании акта ф. 51-2 в момент получения груза лишает Получателя права обращаться с претензиями к Исполнителю.

7. Хранение и возврат груза

7.1. Грузы хранятся в ОПС в течение месяца со дня их поступления в место назначения.

За каждые сутки хранения более пяти рабочих дней в ОПС после поступления груза с Получателя взимается плата согласно тарифам Предприятия.

7.2. Груз возвращается Отправителю в следующих случаях:
по истечении срока хранения;
на основании письменного заявления Отправителя;
по причине отказа Получателя от получения.

7.3. Неврученные Получателям или Отправителям грузы хранятся у Исполнителя до истечения шестимесячного срока со дня принятия их к перевозке.

В течение указанного срока Отравитель/Получатель может обратиться к

Исполнителю с письменным заявлением о получении груза.

По истечении установленного срока хранения грузы подлежат раскрытию в порядке, определенном действующим законодательством Донецкой Народной Республики.

8. Права, обязанности и ответственность сторон

8.1. Груз принадлежит Отправителю до момента его вручения Получателю.

8.2. Пользователи услуги «Курьерская доставка» имеют право:

на получение информации о тарифах на услугу «Курьерская доставка», сроках перевозки и доставки (вручения) грузов, режиме работы структурных подразделений Предприятия, а также иной информации в соответствии с действующим законодательством ДНР;

за дополнительную плату обратиться с заявлением о:

- розыске груза;
- доставке груза по другому адресу;
- вручении груза другому лицу/изменении суммы наложенного платежа/ вручении груза с отметкой «Наложенный платеж» без внесения суммы наложенного платежа (только для Отправителя);
- продлении срока хранения груза до двух месяцев со дня его поступления в ОПС;
- изъятии груза из архива;

предъявить Предприятию претензию, в том числе с требованием о возмещении причиненных убытков в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию услуги «Курьерская доставка».

8.3. Заявления принимаются в течение шести месяцев со дня принятия груза к перевозке.

При подаче заявления Отправитель обязан предъявить расчетный документ, подтверждающий оплату услуги «Курьерская доставка».

8.4. Пользователи услуги «Курьерская доставка» обязаны соблюдать требования настоящих Правил, а также нормы действующего законодательства ДНР в сфере почтовой связи и своевременно осуществлять оплату за предоставленную услугу «Курьерская доставка».

8.5. Пользователи услуги «Курьерская доставка» несут ответственность в соответствии с действующим законодательством ДНР за вред, причиненный работникам Предприятия и другим пользователям услуги, возникший вследствие перевозки (пересылки) грузов с вложением предметов и веществ, запрещенных к перевозке (пересылки), или в результате ненадлежащей упаковки перевозимого груза.

8.6. Исполнитель имеет право задерживать грузы при наличии явных признаков порчи вложения (соответствующий запах, подтеки и другое), в результате чего загрязняются или портятся (повреждаются) другие грузы, а также те грузы, содержимое которых запрещено к перевозке (пересылке) или представляет опасность для жизни и здоровья работников Предприятия.

В случае обнаружения запрещенных к перевозке (пересылке) вложений Предприятие привлекает представителей соответствующих органов ДНР для принятия решения по таким грузам.

8.7. За неисполнение или ненадлежащее исполнение услуги «Курьерская доставка» Предприятие несет ответственность перед пользователями в размере и порядке, определенными действующим законодательством ДНР и договором.

Предприятие освобождается от ответственности перед пользователями услуги «Курьерская доставка», если утрата, порча, повреждение, недостача вложений груза, иные нарушения произошли вследствие:

невыполнения пользователями обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, а также действующим законодательством ДНР в сфере почтовой связи;

груз подлежит изъятию или уничтожению в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством ДНР;

груз вручен Получателю/Отправителю (в случае возврата) под подпись;

обстоятельств непреодолимой силы.

8.8. Исполнитель не несет ответственности за несвоевременное получение или неполучение груза Получателем по вине последнего, а также в случае предоставления Отправителем неверных данных или ненадлежащим образом оформленных грузовых деклараций.

9. Претензионная работа

9.1. Все претензии (заявления, жалобы) принимаются в письменной форме с учетом условий принятия претензий, предусмотренных настоящими Правилами.

9.2. Претензии относительно повреждения, недостачи вложения и утраты груза принимаются до момента подписания грузовой декларации Получателем. Претензии по недостаче вложения принимаются только в случае нарушения целостности упаковки, и при условии, что в момент доставки груза был составлен акт ф. 51-2 с участием Исполнителя.

9.3. В соответствии с действующим законодательством ДНР право на предъявление Исполнителю претензии имеют Отправитель, Получатель или уполномоченное ими лицо.

9.4. При подаче претензии пользователь обязан предоставить:

копию грузовой декларации, согласно которой оказывалась услуга «Курьерская доставка»;

документы, подтверждающие факт нарушения (должным образом оформленный акт ф. 51-2);

документы, подтверждающие реальный ущерб (накладная, бухгалтерская справка, товарный чек, акт оценки независимого эксперта о характере/степени и стоимости повреждения);

фото, подтверждающие факт нарушения/дефекты упаковки.

9.5. Претензия рассматривается в течение 30 календарных дней с момента получения.

9.6. Решение о результатах рассмотренной претензии предоставляется заявителю в письменном виде.

9.7. В случае, если груз выявлен после выплаты Получателю/Отправителю надлежащей суммы возмещения, груз вручается Получателю/Отправителю, при этом последний обязан возвратить выплаченную ему сумму возмещения.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила являются общедоступными, разработаны и утверждены на неопределенный срок и размещены на официальном сайте Предприятия: https://postdonbass.com.

10.2. В случае внесения изменений в настоящие Правила, такие изменения вступают в силу с момента их утверждения и размещения на официальном сайте Предприятия.

10.3. В случае отмены настоящих Правил, они продолжают регулировать отношения между Исполнителем и Заказчиком, с которым был заключен Договор, и действуют для каждого из них в последней редакции, действовавшей до отмены, до полного исполнения всех обязательств по Договору между Исполнителем и Заказчиком.