

## Регламент оказания курьерских услуг ОсОО «Maximum Logistic Company»

### 1 Понятия и определения.

**Отправление** - адресованная письменная корреспонденция, посылки, а также иные вложения документарного и не документарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках и доставляемые по одной накладной.

**Грузовая накладная** - документ, оформляемый на каждое отправление, содержащий информацию о наименовании вложения, адресе и контактных телефонах Отправителя и Получателя, характере и свойствах отправления, датах отправления и получения отправления, информацию о дополнительных услугах и порядок оплаты.

**Получатель** — конечный получатель отправления, указанный в грузовой накладной

**Клиент** — плательщик по услуге

**Интернет магазин (ИМ)** – юридическое или физическое лицо осуществляющее продажу товаров или услуг дистанционным способом через веб-сайт или мобильное приложение, принимающий заказы на покупку, предлагающий покупателю выбор варианта оплаты, способа получения товара/услуги и получающее денежные средства за товар/услугу.

### 2 Общие условия оказания услуг.

#### **2.1. Порядок заключения договора и действие настоящего регламента.**

Информация, размещенная на официальном сайте Исполнителя [www.maximum.kg/express](http://www.maximum.kg/express), в том числе Договор возмездного оказания курьерских услуг (далее по тексту - «Договор») и настоящий Регламент, содержат условия оказания услуг по курьерской доставке Отправлений и представляет собой публичную оферту согласно ст. 398 Гражданского кодекса Кыргызской Республики.

Акцептом Клиента является оформление заказа/накладной на услуги Исполнителя и означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий публичной оферты, изложенных в Договоре возмездного оказания курьерских услуг (в случае если договор не заключался в письменной форме) и настоящем Регламенте.

Юридические и физические лица, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом обязаны заключить с Исполнителем Договор в письменной форме.

#### **2.2. Тарифы**

2.2.1. Перечень оказываемых Исполнителем услуг и условия их оказания указаны на сайте Исполнителя.

Отправление тяжеловесных, негабаритных и опасных отправлений согласовывается с Исполнителем в индивидуальном порядке.

2.2.2. Исполнитель оказывает услуги по ценам, установленным на сайте Исполнителя [www.maximum.kg/express](http://www.maximum.kg/express), если иная стоимость услуг не установлена Договором, оформленным в письменной форме.

2.2.3. Исполнитель осуществляет расчет платы за доставку Отправления, исходя из наибольшего значения физического или объемного веса. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Расчет объемного веса производится по формуле: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 5000. Исполнитель имеет право повторно взвесить и перемерить Отправления на специальном оборудовании в своем офисе с целью подтверждения правильности расчета стоимости доставки.

2.2.4. Стоимость услуг Исполнителя включает одну поездку курьера для забора/доставки отправления. Повторные поездки осуществляются за дополнительную плату по согласованию с Исполнителем, если иное не оговорено Сторонами.

2.2.5. Стоимость услуг Исполнителя указана без учета стоимости таможенного оформления, пошлин, таможенных сборов, НДС и любых местных пошлин, сборов и налогов, когда таковые являются применимыми.

2.2.6. Для клиентов являющимися интернет-магазинами случае смены режима доставки с режима «до двери» на режим «до склада» по инициативе клиента после принятия отправления к доставке, стоимость доставки не подлежит изменению в меньшую сторону.

### **2.3. Сроки доставки.**

2.3.1. Сроки доставки отражены на сайте Исполнителя [www.maximum.kg/express](http://www.maximum.kg/express). Сроки исчисляются в рабочих днях и не включают выходные дни, праздничные дни, дни необходимые для таможенного оформления, задержки, связанные с соблюдением местных требований безопасности и досмотром содержимого отправления как Исполнителем, так и уполномоченными органами, а также иные события вне контроля Исполнителя.

2.3.2. День приема Отправления не учитывается в исчислении срока доставки, при этом стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны Исполнитель гарантирует уведомление Клиента о таких обстоятельствах посредством размещения информации на своем сайте, либо осуществления рассылки по электронной почте.

2.3.3. Изменение сроков доставки по причинам, установленным п.2.5.2 и 2.5.3 настоящего Регламента, не является просрочкой Исполнителя.

### **2.4. Изменение условий заказа.**

2.4.1. Изменение адреса доставки отправления, возможно по запросу со стороны Клиента или Получателя Отправления. Отправление может быть доставлено по новому адресу в черте города Получателя, указанного при оформлении Заказа. Срок доставки по новому адресу согласовывается дополнительно.

2.4.2. Изменение условия заказа Клиентом/Отправителем в части Получателя и/или его контактного номера телефона осуществляется одним из следующих способов:

- непосредственно Клиентом путем обращения в офис Исполнителя
- при предъявлении Отправителем оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи соответствующего письменного заявления в офисе Исполнителя.

### **2.5. Иные общие условия оказания услуг.**

2.5.1. Отправления могут быть досмотрены в целях безопасности. Клиент соглашается с тем, что Отправление может быть вскрыто, и содержимое Отправления досмотрено Исполнителем или уполномоченным законом лицом в любой момент времени без предварительного уведомления Клиента.

В случае если вскрытие производится в момент приема отправления для доставки, то вскрытие производится Клиентом.

В случае необходимости вскрытия и досмотра Отправления после приема отправления для доставки вышеуказанные действия осуществляются в присутствии уполномоченного сотрудника Исполнителя. Вскрытие осуществляется с таким расчетом, чтобы по возможности упаковка отправления, пломба, перевязь, были сохранены.

При вскрытии и досмотре Отправления после приема отправления для доставки составляется Акт по форме Исполнителя, в котором описывается наружное состояние Отправления, указывается масса отправления, что было обнаружено во вложении. Кроме того, в акте фиксируется что сделано с вложением и какой печатью опечатано Отправление.

В случае если будет обнаружено, что вложение является запрещенным к пересылке либо является не разрешенным для доставки в соответствии с настоящим регламентом и действующим законодательством вложение подлежит возврату Клиенту. При этом расходы по возврату вложения Клиенту несет Клиент, оплачивая стоимость услуг по возврату вложения авансовым платежом. В случае невозможности возврата опасного или запрещённого вложения Клиенту силами Исполнителя, Клиент обязуется в течение 3-х рабочих дней с момента получения соответствующего уведомления от Исполнителя (направленного с использованием средств телефонной или электронной связи) осуществить самовывоз соответствующего вложения со склада Исполнителя. В случае нарушения Клиентом установленного срока для самовывоза Отправления, Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность и возврат соответствующего Отправления Клиенту.

2.5.2. Исполнитель вправе потребовать от Отправителя/Клиента дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения пересылаемого Отправления (в т.ч. лицензии, сертификаты, свидетельства).

2.5.3. Клиент обязан обеспечить свободный доступ к адресу (месту) приема / доставки Отправления (в т.ч. на охраняемую территорию, с предоставлением соответствующего допуска /

пропуска / доверенности, и т.д.);

2.5.4. Норма времени на забор / вручение Отправления общим весом до 50 кг составляет 15 минут.

Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента забора / вручения Отправления (подписания накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения Клиентом данной нормы (наличие очереди на прием / доставку, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность отправления к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса, либо зафиксировать время приезда и ожидать Отправителя/Получателя, в целях забора / вручения Отправления с оплатой тарифа за ожидание курьера свыше 15-ти минут, указанного в Приложении №3 к настоящему Регламенту.

2.5.5. Отправления весом более 10 кг (объемного или физического веса) доставляются до подъезда здания, а подъем на этаж осуществляется за дополнительную плату по цене, указанной на сайте Исполнителя.

2.5.6. Клиент-юридическое лицо, при оплате услуг Исполнителя наличными денежными средствами (в кассу, с использованием платежных терминалов и т. п.) через представителя обязан предоставить Исполнителю соответствующую доверенность, подтверждающую полномочия представителя на оплату услуг и заключение договора на оказание курьерских услуг от имени Клиента, до момента оформления накладной на Отправление. В случае не предоставления представителем Клиента вышеуказанной доверенности, договор считается заключенным с физическим лицом, и оплата стоимости услуг принимается от физического лица.

2.5.7. Исполнитель вправе в одностороннем без акцептном порядке:

1). Отказаться от оказания услуг в случае:

- отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуг информацию и/или документацию, а также в случае отказа Клиента/Отправителя от вскрытия отправления для досмотра сотрудником Исполнителя.

- отказаться от оказания услуг, если в Отправлении выявлено вложение, не подлежащее доставке в соответствии с условиями настоящего регламента и действующим законодательством, либо вложение доставка которого требует дополнительного согласования с Исполнителем, но доставка которого не была согласованна.

- отказаться от оказания услуг, если у отправителя отсутствуют документы, удостоверяющие личность и/или доверенность (для юридических лиц) на представление полномочий отправителя и/или плательщика.

2). Выбрать любой оптимальный и доступный способ и маршрут доставки.

3). Предоставлять Клиенту скидки за объем отправок в соответствии с объемом отправлений.

4). Изменять условия настоящего Регламента, стоимость услуг, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Исполнителя [www.maximum.kg/express](http://www.maximum.kg/express). Клиент подтверждает, что нахождение изменений на официальном сайте Исполнителя, достаточно, чтобы считать, что они исходят от Исполнителя.

Клиент обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

2.5.8. В целях исполнения Договора Исполнителем, Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей отправлений, своих представителей и свои. Клиент, делая заявку на доставку отправления, и передавая Исполнителю Отправление передает персональные данные, а именно: фамилию, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона и гарантирует, что получил согласие субъектов персональных данных на сбор, хранение, передачу (в том числе передачу третьим лицам привлеченным Исполнителем для исполнения обязательств по настоящему договору), уничтожение и обработку персональных данных как автоматизированным, так и неавтоматизированным способом сроком на 3 года.

Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Получателей отправлений.

### **3 Порядок оформления забора отправлений.**

3.1. Оказание услуг по доставке Отправлений осуществляется при условии оформления Клиентом/Отправителем соответствующей грузовой накладной.

В момент принятия Отправления к доставке один экземпляр заполненной накладной передается Отправителю, второй и третий экземпляр остается у Исполнителя, при этом:

- для одностороннего Отправления два экземпляра накладной прикладываются к соответствующему Отправлению,
- для многосторонних Отправлений — каждое место маркируется номером грузовой накладной.

3.2. Исполнителем установлены несколько способов оформления накладных Клиентом: на сайте [www.maximum.kg/express](http://www.maximum.kg/express), непосредственно в офисе Исполнителя либо при приезде курьера (форма грузовой накладной приведена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту).

Накладная в обязательном порядке подписывается Отправителем и представителем Исполнителя. Подписывая накладную, Отправитель тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных и информации об Отправлении: наименование, вес, габариты, описание, размер наложенного платежа, объявленная стоимость. Представитель Исполнителя, подписывая накладную, подтверждает прием Отправления.

3.3. Отправления принимаются Исполнителем в упакованном виде, по количеству мест, без проверки и пересчета вложений. Исполнитель не принимает к доставке Отправления с пересчетом внутренних вложений, если иное не предусмотрено письменным соглашением сторон.

3.4. Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы (описи, инвойсы / счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления и т.п.). Исполнитель/курьер/иной представитель Исполнителя, не имеющий соответствующей доверенности, на представление интересов Исполнителя, не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

3.5. Заявка на вызов курьера для доставки Отправлений направляется Клиентом посредством функции

«Вызвать курьера» на официальном сайте Исполнителя [www.maximum.kg/express](http://www.maximum.kg/express); с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: страна, город и адрес отправления, страна, город и адрес получения, контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику Отправления, количество мест, вес, габариты упаковки в сантиметрах, способ и порядок оплаты.

3.6. Отправление не может быть принято для доставки Исполнителем в случаях если вложение является или на собственное усмотрение Исполнителя признается опасными, включая, но не ограничиваясь вложениями, запрещенными Технической инструкцией ИКАО (Международная Организация Гражданской Авиации), Положением об Опасных грузах ИАТА (Международная Ассоциация Воздушного Транспорта), Международным кодексом морской перевозки опасных грузов, Европейским Соглашением о международной дорожной перевозке опасных грузов или другими национальными или международными правовыми актами, регуливающими транспортировку опасных отправок и/или вложения входят в список запрещенных для передачи Исполнителю для доставки и/или хранения. Список запрещенных вложений указан в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.7. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Приложению № 3 к настоящему Регламенту.

### **3.8. Дополнительные условия оказания услуг, применяемые к отдельным типам клиентов:**

3.8.1. Прием отправок от физических лиц осуществляется на основании предъявленного физическим лицом оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием отправления.

Прием отправок физических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (уникальный номер, дата выдачи, ФИО физического лица), удостоверяющего личность. Документами, удостоверяющими личность на территории Кыргызской Республики (далее – КР) являются: Паспорт гражданина КР, Удостоверение личности военнослужащего КР, Военный билет, Водительское удостоверение. Для иностранных граждан документом удостоверяющим личность является заграничный паспорт, для граждан ЕАЭС документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством соответствующей страны.

3.8.2 Прием отправок от юридических лиц осуществляется на основании предъявленного физическим лицом (представителем юридического лица) оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству государства, где осуществляется прием отправления и доверенности с правом передачи на отправку отправок от имени юридического лица.

3.8.3. Прием отправок от Интернет-магазинов осуществляется на основании передаточных

документов с информацией о передаваемых отправлениях, а также на основании корректно заполненной отправителем грузовой накладной. В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством отправок, либо обнаружения факта повреждения отправок Стороны составляют соответствующий Акт, в котором фиксируют факты несоответствия, включая указание номеров соответствующих Отправлений.

При необходимости Клиент должен указать в накладной к заказу необходимые дополнительные услуги и сервисы.

### **3.9. Дополнительные условия приема отправок для доставки на территорию Кыргызской Республики и доставки с территории Кыргызской Республики:**

3.9.1. Подписание индивидуальной накладной означает заключение Договора оказания курьерских услуг между Клиентом и Исполнителем с условиями таможенного сопровождения. Клиент согласен с тем, что Исполнитель вправе вступать в договорные отношения с третьими лицами на любых приемлемых для себя условиях с целью исполнения договора оказания курьерских услуг или оказания прочих услуг, в том числе услуг таможенного оформления.

3.9.2. Клиент обязан самостоятельно проверить отсутствие содержимого передаваемых отправок в списке товаров, запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Клиент обязан не передавать Исполнителю для доставки отправления, указанные в списке запрещенных к ввозу/вывозу из/в страны отправления и получения. Список таких товаров размещен на сайте Исполнителя.

3.9.3. Клиент самостоятельно информирует Получателя Отправления о необходимости предоставления требующихся документов и оплаты расходов по таможенному оформлению в случае доставки Отправления за пределы Кыргызской Республики. В случае отказа Получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению, такие расходы обязан оплатить Клиент;

3.9.4. Оформляя заказ, Клиент поручает Исполнителю организовать процедуру таможенного оформления таможенным представителем от имени Клиента. Клиент также соглашается с тем, что Исполнитель может выступать номинальным грузополучателем с единственной целью - назначение таможенного представителя для проведения таможенного оформления. Таможенный представитель осуществляет таможенное сопровождение от имени Клиента, действуя в интересах Клиента.

3.9.5. В случае требования таможенными органами предоставления дополнительных документов с целью подтверждения сведений, заявленных в таможенных декларациях на ввоз/вывоз Отправлений, доставляемых Исполнителем, или права Исполнителя организовывать процедуру таможенного оформления, предоставление требуемых документов производится Клиентом за собственный счет.

3.9.6. Клиент обязуется предоставлять полную и достоверную информацию в отношении вывоза и ввоза Отправлений. Клиент уведомлен, что в случае предоставления недостоверной или заведомо ложной информации об Отправлении или его содержимом к нему может быть предъявлен гражданский иск и/или он может быть привлечен к административной или уголовной ответственности. Клиент обязуется в полном объеме возместить Исполнителю ущерб и оградить его от претензий, которые могут возникнуть в связи с предоставленной им информацией, а также от любых издержек, которые Исполнитель может понести в связи с вышеизложенным.

3.9.7. Любые таможенные платежи, налоги (включая, но не ограничиваясь, налогом на добавленную стоимость, если он подлежит уплате), которые таможенный представитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, будут выставлены к оплате Клиенту. Стоимость хранения и другие расходы, которые Исполнитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти, или в связи с тем, что Клиент не сможет предоставить надлежащий перечень документов, и/или получить необходимую лицензию или разрешение, обязан оплатить Клиент. Отправитель/Получатель принимает на себя оплату таможенных платежей и пошлин, а также административных расходов, связанных с дополнительной работой, и любых других дополнительно понесенных издержек в случае, если таможенный представитель выставляет счет Получателю, а Получатель отказывается оплатить таможенные платежи и пошлины.

В случаях, указанных в настоящем пункте, Клиент самостоятельно осуществляет оплату платежей, налогов, расходов либо поручает Исполнителю организовать процесс оплаты/возмещения платежей, налогов, расходов, указанных в настоящем пункте.

3.9.8. Все вопросы, относящиеся к таможенному оформлению грузов Клиента регулируются согласно Договора на оказание услуг Таможенного представителя, которые Исполнитель обязуется

предоставить по первому требованию Клиента.

#### **4 Порядок вручения отправлений**

4.1. Отправление доставляется до места нахождения пункта выдачи заказов Исполнителя (далее по тексту «до склада») либо по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом (далее по тексту «до двери»).

При доставке Отправления в режиме «до двери»:

- вручение Отправления производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. При отсутствии иных прямых указаний Клиента или Получателя допускается выдача Отправлений по адресу доставки Отправления иному лицу, при предъявлении последним оригинала документа, удостоверяющего личность Получателя, указанного в накладную и лица фактически принявшего отправление. Предъявление физическим лицом по адресу доставки оригинала документа, удостоверяющего личность Получателя, указанного в соответствующей накладной, рассматривается Исполнителем как факт, удостоверяющий полномочия на получения Отправления от имени Получателя. Данные документа, удостоверяющего личность Получателя и личность лица, принявшего Отправление по адресу доставки, указываются в накладной.

- вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица. При этом Отправитель может указать в накладной Контактное лицо организации, являющейся Получателем, но это не влечет обязательство Исполнителя вручить Отправление только данному контактному лицу. Полномочия представителя Получателя на получение Отправления могут следовать из доверенности, а также из обстановки, в которой происходит вручение Отправления, в том числе исходя из того, что представитель Получателя находится по адресу Получателя, указанному в накладной и/или имеет доступ к печати (а равно штампу) организации, которой адресовано Отправление, может предъявить служебный пропуск, выданный организацией, являющейся Получателем, а также из иных обстоятельств, из которых могут следовать указанные полномочия в каждом конкретном случае.

При доставке в режиме «до склада»:

- вручение Отправления производится строго физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

- вручение Отправления юридическому лицу, являющемуся Получателем, производится любому сотруднику или представителю юридического лица, предъявившему доверенность и документ, удостоверяющий личность.

4.2. Отправление не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

4.3. Доставка в адрес публичных государственных и муниципальных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в канцеляриях приём отправлений осуществляется без подписи сотрудника о его получении или вложение отправления в ящик для корреспонденции на входе).

4.4. Исполнитель уведомляет Получателей Отправлений о поступлении отправлений в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления Отправления в город получения если иное не предусмотрено условиями договора. Уведомление осуществляется посредством мессенджеров или SMS.

4.5. Курьер информирует Получателя о приезде за 30-60 минут до приезда посредством телефонного звонка.

4.6. В случае возникновения сложностей с доставкой ранее согласованных к доставке Отправлений со стороны Исполнителя Получателю отправляется смс-уведомление с информацией о переносе даты доставки.

4.7. Вручение Отправлений осуществляется по документам указанным в п. 3.8.1, 3.8.2, 3.8.3 настоящего Регламента. Требования п. 3.8.1, 3.8.2, 3.8.3 настоящего Регламента в части предоставления доверенности не распространяются на Юридических лиц и ИП, у которых заключен договор с Исполнителем. В случае наличия распоряжения/оговорки Клиента о выдаче Отправления без проверки Исполнителем полномочий Получателя, Клиент принимает на себя риски, связанные с приемом Отправления неуполномоченным лицом.

4.8. При вручении отправлений Исполнитель осуществляет фиксирование:

- данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер документа, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

- реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Указанные данные фиксируются, в том числе путем их внесения Исполнителем в установленные им типовые формы (бланки) накладных и/или доставочных листов, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных адресата или его уполномоченного представителя, используемых для оказания услуг по приему/доставке/выдаче Отправлений и обработки персональных данных, или с использованием определенного Исполнителем иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о Получателе. Факт вручения Отправлений подтверждается подписью Получателя (его уполномоченного представителя) или иным определенным Исполнителем способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения Отправления.

4.9. При доставке Отправления Получатель имеет право вскрыть Отправление и осмотреть вложения, если иное условие не указано в накладной.

4.10. В случае видимых нарушений упаковки Клиент / Получатель вправе в момент вручения отправления требовать от сотрудника Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составления двустороннего акта по форме, установленной Исполнителем.

4.11. При выдаче отправлений на территории других стран (кроме Кыргызской Республики) Исполнитель осуществляет доставку Отправления получателю, или иному лицу, которое по оценке Исполнителя имеет полномочия на получение Отправления от имени получателя (как, например, лица, проживающие в одном помещении с получателем, коллега и т.п.). Если вручить Отправление Получателю или иному лицу, действующему от имени Получателя не представляется возможным, то Отправление может быть оставлено в почтовом ящике получателя (если применимо), либо ином месте позволяющем получателю получить отправление (отправление включая, но не ограничиваясь может быть доставлено соседям, оставлено в непосредственной близости от почтового ящика, оставлено у консьержа и т.д.), если только Отправитель не исключил такой способ доставки путем использования соответствующей дополнительной услуги.

## **5 Хранение и Порядок возврата отправлений**

5.1. При невозможности вручения Отправления Получателю Отправление храниться на складе Исполнителя бесплатно 7 календарных дней. После 7-ми календарных дней, начиная с 8-х суток, хранение Отправлений осуществляется Исполнителем за дополнительную плату, если иное не предусмотрено Договором. Стоимость услуг хранения зависит от габаритов отправления и начисляется за каждый календарный день.

5.2. При не востребованности Отправления в течение одного календарного месяца, после повторного уведомления Получателя о необходимости получения, Отправление возвращается Клиенту. При этом Клиент обязан оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправления и повторными доставками.

5.3. В случае письменного отказа Получателя и Клиента от получения Отправления, либо в случае не востребованности Отправления (в т.ч. отсутствия письменного указания Клиента о возврате/пересылке Отправления) в течение двух месяцев с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, право собственности на соответствующее Отправление переходит к Исполнителю.

5.4. В стоимость услуги «Международная Экспресс-доставка» входит стоимость услуг по хранению Отправления на СВХ (склад временного хранения) в течение 3-х календарных дней. Хранение Отправлений, которые не были переданы для таможенного оформления для целей перемещения через таможенную границу, осуществляется на складах Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Регламента.

5.5. Возврату подлежат Отправления клиентов – Интернет-магазинов, по которым получен отказ Получателя, истек срок хранения (бесплатный срок хранения составляет 7 календарных дней, если иное не предусмотрено Договором), либо осуществлена частичная доставка (частичный возврат). Возврат Отправлений осуществляется за счет Клиента.

Периодичность формирования списка Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, устанавливается соответствующим Договором. В перечень Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, включаются Отправления по накладным, конечные статусы которых проставлены Исполнителем, как-то: не вручен; возврат; вручен: частичная доставка, а также отправления, по которым истек срок хранения. Клиент в течение одного рабочего дня, с момента получения уведомления, обязан согласовать возврат либо продлить срок хранения Отправления в месте его нахождения, с обязательством оплаты за увеличение срока хранения.

По Отправлениям, подлежащих возврату Клиенту, Исполнитель оформляет консолидированную партию Отправлений и создает соответствующую единую сопроводительную накладную на данную партию. Возврат осуществляется по указанной накладной с приложением списка заказов. Возврат осуществляется Исполнителем одним из следующих способов и в следующем порядке:

- путем доставки консолидированной партии в место нахождения Клиента. В указанном случае Клиент обязан в течение 2-х рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений проверить соответствие количества и качества фактически полученных Отправлений, количеству Отправлений, указанных в сопроводительной накладной. В случае выявления расхождения Клиент незамедлительно уведомляет Исполнителя о выявленном расхождении, с составлением соответствующего Акта о выявленном расхождении. Акт составляется Клиентом в составе комиссии, не менее 3-х человек. Клиент обязуется обеспечить процесс приемки отправок видео записью. Приемка Отправлений осуществляется Клиентом. Клиент направляет письменное уведомление Исполнителю с приложением вышеуказанного Акта, не позднее 2-х рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений. Двухдневный срок, установленный настоящим пунктом, для целей приемки Отправлений по количеству и для предъявления претензии Исполнителя, является пресекательным. По запросу Исполнителя Клиент обязан предоставить видео запись, подтверждающую факт расхождения Отправлений по количеству и/или качеству. Претензии Клиента, поданные по истечении двух рабочих дней с момента получения консолидированной партии Отправлений, не подлежат рассмотрению и удовлетворению Исполнителем.

- путем выдачи соответствующей партии в месте нахождения Исполнителя. В указанном случае приемка консолидированной партии Отправлений по количеству и качеству осуществляется в момент передачи Отправлений Клиенту с подписанием соответствующей сопроводительной накладной.

Расчетный вес накладной на возврат складывается из суммы расчетных весов заказов, возвращаемых по данной накладной.

В случае, если заказ был доставлен частично, расчетным весом при возврате является полный первоначальный вес заказа.

## **6 Ответственность сторон.**

### **Ответственность Исполнителя:**

6.1. Размер ответственности Исполнителя за Отправление, стоимость которого не была объявлена и за которое не взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления – в размере стоимости услуг Исполнителя по доставке соответствующего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 сом. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 сом.

- В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправления – в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере реально причиненного ущерба, но не более 3 000,00 сом. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 сом.

6.2. Размер ответственности Исполнителя за Отправление, стоимость которого была объявлена и за которое взимался сбор за объявленную стоимость:

- В случае полного повреждения (порчи) или полной утраты Отправления – в размере стоимости вложения, находившегося в соответствующем Отправлении, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего



Отправления.

• В случае утраты (недостачи) части Отправления или частичного его повреждения – в размере части стоимости услуг Исполнителя по доставке всего Отправления пропорционально доле платного веса поврежденного / утраченного вложения в общем платном весе всего Отправления и дополнительной компенсации в размере стоимости недостающего вложения или суммы, на которую понизилась стоимость поврежденного вложения, но не более размера объявленной стоимости, указанной в накладной, и стоимости услуг по доставке соответствующего Отправления.

6.3. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые иные косвенные убытки Клиента.

6.4. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Требованиям Исполнителя, установленным настоящим Регламентом. В случае несоблюдения Клиентом настоящих требований по упаковке вложения, Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения.

6.5. В случае, если Клиентом, являющимся Интернет-магазином, не указана объявленная стоимость либо занижен её размер (например, 0 рублей, 1 рубль и т.д.), то Исполнитель несет ответственность в размере суммы, указанной Клиентом. При этом п. 6.2. настоящего Регламента не подлежит применению.

6.6. В случае указания Клиентом/Отправителем в накладной недостоверной / неполной информации о вложении, условий доставки, обработки, упаковки и хранения вложения, а также в случае конфискации вложений государственными органами, Исполнитель не несет ответственности за возможное нарушение сроков доставки и/или убытки.

6.7. Исполнитель не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате мошеннических действий отправителя, получателя или третьих лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя.

6.8. В случае если местонахождение Отправления не может быть установлено Исполнителем в течение 14 рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки Отправления Получателю, Отправление признается утраченным.

6.9. Исполнитель не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки, либо просрочку исполнения принятых на себя по Договору и настоящему Регламенту обязательств, если они вызваны независимыми от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман, пожар и т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, падение воздушного судна, авткатастрофа, эмбарго, эпидемия, пандемия, чрезвычайные положения и ситуации, мятеж или массовые беспорядки, забастовки и т.п.
- любые дефекты или характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Клиентом в момент оформления накладной;
- любые действия или бездействия лиц, не являющихся сотрудниками или подрядчиками Исполнителя, а именно: Клиента, Получателя, третьей стороны (в том числе перевозчика), официальных лиц;
- предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного / запрещенного к доставке (пересылке).
- негативного воздействия электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
- невыполнение Клиентом условий, установленных настоящим Регламентом;
- Отправление принято и доставлено с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);
- 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 вложения в Отправление;
- факт пропажи, порчи Отправления (части вложения) был установлен после получения Отправления Получателем;
- при изменении даты / адреса получения Отправления по инициативе Клиента / Получателя;
- причиненный Клиенту ущерб не связан с исполнением обязательств по доставке отправок (ненадлежащее качество вложений, размер, ассортимент вложения и др.).

#### Ответственность Клиента:

6.12. Клиент оплачивает или возмещает Исполнителю все платежи за доставку Отправления и его хранение, либо расходы, понесенные Исполнителем от имени Клиента, а также возмещает все

претензии, убытки, штрафы, таможенные пошлины и сборы и иные платежи в случае нарушения Клиентом условий настоящего Регламента.

6.13. Для установления и подтверждения реальной стоимости причиненного ущерба Отправлению в ходе доставки, Клиент обязан предоставить Исполнителю документы, подтверждающие действительную стоимость Отправления и право собственности Клиента на Отправление, в случае повреждения Отправления, при необходимости проведения соответствующей экспертизы, Клиент предоставляет заключение экспертной организации.

6.14. В случае, если Клиент передал Исполнителю для доставки Отправление, вложение которого являлось опасным, запрещенным либо имеющим ограничения к транспортировке, не заявив об этом Исполнителю, Клиент, помимо возмещения убытков, названных в п. 6.13 настоящего Регламента, оплачивает Исполнителю штраф в размере 10 000,00 (десять тысяч) сом за каждое Отправление, вложение которого относится к категории опасных или запрещенных. При этом Клиент обязуется оплатить указанный штраф в течение 5-ти банковских дней, с момента получения соответствующего требования об оплате от Исполнителя.

6.15. Клиент несет ответственность за соблюдение экспортного и импортного лицензирования, сертификации или разрешительных требований в отношении Отправлений, получение всех требуемых лицензий, сертификатов и разрешений. Ни при каких обстоятельствах Исполнитель не несет ответственность за несоблюдение Клиентом законов об экспортном-импортном контроле, санкций, ограничительных мер и запретов.

- Клиент гарантирует и несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и правил об экспортном-импортном контроле, включая, но не ограничиваясь, нормами и правилами, запрещающими несанкционированную торговлю вооружением и другими стратегическими товарами и услугами в отношении них, а также финансовые и коммерческие операции с физическими и юридическими лицами; или нормами и правилами, предусматривающими условия в отношении определенных технологий, информации и товаров, которые могут доставляться в/ из/ через /над страной, в которой может осуществляться доставка.

- Клиент несет ответственность за возврат Отправлений в том числе, но не исключительно, по причинам отказа Получателя от приема Отправления, отказа Получателя от уплаты налогов, пошлин и сборов в стране назначения, невозможности ввоза Отправления на территорию страны назначения, невозможности доставки Отправления в связи с отсутствием связи с Получателем у Исполнителя. В указанных случаях Клиент обязуется в течении 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату связанных с возвратом невостребованного Отправления расходов, в том числе стоимости услуг Исполнителя, уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, подлежащих уплате при импорте Отправления в страну Отправления. В случае возврата Отправления по причинам, указанным в настоящем пункте, Исполнитель уведомляет Клиента о необходимости таможенного оформления соответствующего Отправления. В течение 7 календарных дней с момента получения уведомления о факте возврата Отправления на территорию КР, Клиент обязан предоставить необходимые для таможенного оформления документы и оплатить соответствующие таможенные платежи. Отсутствие от Клиента письменного заявления о продлении сроков предоставления необходимых документов и уплаты таможенных платежей, и не исполнения по истечении семидневного срока Клиентом своих обязанностей по предоставлению документов и уплаты таможенных платежей для таможенного оформления соответствующего Отправления, является основанием для помещения данного Отправления под таможенную процедуру уничтожения. Клиент, не предоставляя необходимые документы и не уплачивая таможенные платежи, равно как и, не заявляя о продлении сроков предоставления документов и уплаты таможенных платежей, тем самым акцептует таможенную процедуру уничтожения соответствующего Отправления. Расходы, возникшие в связи с таможенной процедурой уничтожения Отправления, несет Клиент. Клиент обязуется в течение 5-ти банковских дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя произвести оплату произведённых расходов.

## **7 Порядок урегулирования споров.**

7.1. Все споры, возникшие вследствие заключения, действия, исполнения и прекращения действия Договора разрешаются сторонами в претензионном порядке.

7.2. Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию в письменном виде в течение 30-ти календарных дней с момента передачи Клиентом Исполнителю Отправления для доставки в

ближайшем для Клиента офисе Исполнителя или в электронной форме на адрес [office@maximum.kg](mailto:office@maximum.kg)

7.3. Основанием для предъявления претензии служит Акт, составленный в момент вручения отправления в присутствии представителя Исполнителя. В случае претензий Клиента по срокам доставки либо утрате Исполнителем Отправления, Акт не составляется.

7.4. Срок ответа на предъявленную претензию Исполнителем устанавливается в 10-ть рабочих дней с момента получения претензии.

7.5. Стороны согласовали, что споры подлежат рассмотрению в Международном Третейском суде в городе Бишкек при Торгово-промышленной палате Кыргызской Республики с назначением одного арбитра, где языком судопроизводства будет являться официальный (русский) язык. Рассмотрение споров будет производиться в соответствии с законодательством (материальное и/или процессуальное право) Кыргызской Республики.

## **8 Независимость положений.**

8.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящего Регламента не влияет на действительность иных положений Договора и настоящего Регламента.

8.2. Клиент и Исполнитель подтверждают, что условия Регламента не ущемляют законных прав Клиента применительно к каким-либо конкретным услугам, оказываемых Исполнителем (в том числе в отношении которых была произведена дополнительная оплата).