

Регламент работы

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КУРЬЕРСКИХ УСЛУГ КОМПАНИИ «ПРОФ-ПОСТ»

1. Оформление заказа

Для оформления заказа Заказчику необходимо позвонить представителю Исполнителя по телефонам: +7 (495) 2-367-364, 8-800-775-50-70 или выслать заказ на электронную почту logist@prof-post.com, или оформить заявку в личном кабинет на сайте <http://prof-post.com/>.

Обязательными полями для заполнения заявки являются:

- Наименование организации (или получателя физического лица)
- Контактное лицо в организации
- Адрес получателя
- Контактный телефон получателя

По заявкам, полученным Исполнителем до **12:00** текущего дня, забор осуществляется в день оформления по Тарифам Срочно и Сверхсрочно. По тарифу Стандарт – на следующий рабочий день после оформления.

По заявкам, полученным Исполнителем с **12:00** до **14:00** текущего дня, забор осуществляется в день оформления по тарифу Сверхсрочно с наценкой 200 рублей к действующему тарифу и согласовывается дополнительно Исполнителем на предмет возможности осуществления данной заявки. По тарифу Срочно забор осуществляется без доплаты, и так же согласовывается Исполнителем на предмет возможности забора.

Забор в текущий день негабаритного груза и отправлений весом более 3 кг согласовывается дополнительно Исполнителем по любому из Тарифов.

При оформлении заявки с возвратом действует ограничение:

- тариф Сверхсрочно не комбинируется с тарифом Стандарт на возвратные документы;
- если Исполнителем не указан тариф на возвратные документы, то по умолчанию тариф присваивается такой же, что и на доставку документов.

По правилам оказания услуг Исполнителя территория приема, обработки вручения отправлений разграничивается следующим образом:

- территория Москвы располагается в пределах внутренней границы МКАДа и не включает в себя адреса, расположенные на МКАДа внутренняя сторона;
- территория Московской области до 50 км располагается в 50 км от центра Москвы;
- территория Московской области до 100 км располагается в 100 км от центра Москвы;
- города и области, располагающиеся на территории Российской Федерации и на территории обслуживания Исполнителя.

2. Отмена заказа

Для оформления отмены заказа Заказчику необходимо позвонить представителю Исполнителя по телефонам +7 (495) 2-367-364, 8-800-775-50-70. При оформлении отмены заказа Заказчику необходимо



сообщить:

- номер оформленного заказа;
- сообщить об отмене оформленного заказа и ФИО сотрудника, отменившего заказ.

После оформления отмены заказа представитель Исполнителя сообщает Заказчику стоимость данного заказа.

– Если отмена заказа оформляется до выезда представителя Исполнителя к Отправителю, то такой заказ определяется как «Отмена заказа». Заказ оплачивается в соответствии с «Тарифами на оказание услуг».

– Если отмена заказа оформляется по приезду представителя Исполнителя к Отправителю для приема отправления, то такой заказ определяется как «Ложный вызов курьера». Заказ оплачивается в соответствии с «Тарифами на оказание услуг».

– Если отмена заказа оформляется в процессе осуществления доставки (вручения) отправления Получателю, то стоимость такого заказа равна стоимости ранее оформленного заказа. Заказ оплачивается в соответствии с «Тарифами на оказание услуг».

3. Подготовка отправления к отправке

Заказчик обязан уведомить Исполнителя о необходимости доупаковки отправления. В день размещения такого заказа забор не осуществляется.

Заказчик обязан нанести маркировку на отправление для дальнейшей идентификации отправления. При оформлении заявки в личном кабинете Заказчик распечатывает накладную и прикладывает её к отправлению, или наносит на отправление уникальный идентификационный номер, присвоенный системой при регистрации заказа. В случае размещения заказов посредством электронной почты или телефонного звонка, Заказчик наносит на отправление уникальный номер, полученный от Исполнителя, или разборчиво подписывает отправление.

Заказчик самостоятельно заполняет сопроводительные документы до приезда представителя Исполнителя (доверенность, гарантийное письмо, опись, пропуск, документ для получения материальных ценностей), которые необходимы для оказания услуги. В случае необходимости передачи доверенности для последующего получения груза или отправлений для Заказчика, Заказчик передаёт доверенность с пустыми строками о том, кому выдана доверенность. При оформлении доверенности при осуществлении заявки по тарифу Сверхсрочно, Заказчик запрашивает паспортные данные курьера после регистрации заявки.

Представители Исполнителя не имеют права заполнять квитанцию Исполнителя и сопроводительные документы вместо Заказчика и расписываться в его внутренних документах.

Заказчик соглашается с тем, что упаковка отправления должна соответствовать характеру вложения, условиям пересылки, а также исключать возможность повреждения вложения в отправление при приеме, обработке, перевозке и вручении отправления. Заказчик соглашается с тем, что упаковка отправления не должна приводить к утрате или порче других отправлений, имуществу и здоровью представителей Исполнителя.

Заказчик может использовать для упаковки отправления упаковочный материал Исполнителя или собственный упаковочный материал. При упаковке отправления должна быть исключена возможность доступа к вложению в отправление без нарушения целостности упаковки отправления.

Представитель Исполнителя имеет право досмотреть отправление, принимаемое к доставке, на предмет выявления вложений, запрещенных к пересылке. Досмотр отправления производится в



присутствии Заказчика или в логистическом центре Исполнителя с обязательным составлением акта вскрытия в составе комиссии не менее трёх человек. При необходимости представитель Исполнителя может потребовать от Заказчика дополнительные документы, свидетельствующие о характере вложения отправления (сертификат, лицензия, гарантийное письмо).

4. Отправления, запрещенные к пересылке

К пересылке запрещены следующие вложения (наименования):

- огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- ядовитые животные и растения;
- денежные знаки РФ и иностранная валюта;
- скоропортящиеся продукты питания;
- предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников, загрязнять или портить другие почтовые отправления и оборудование;
- опасные материалы (легковоспламеняющиеся и горючие материалы, газовые баллоны и растворители и т.д.);
- драгоценные, цветные металлы и изделия из них;
- драгоценные и полудрагоценные камни и изделия из них;
- изделия из стекла, хрусталя и фарфора без специальной упаковки;
- художественные ценности: картины, иконы, антиквариат, книги, изданные до 1961 года.

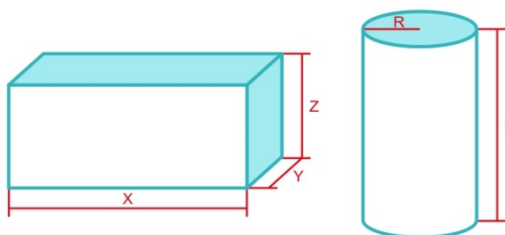
5. Расчет физического и объемного веса

Представитель Исполнителя вправе проверить фактический и объемный вес отправления, указанный Заказчиком при оформлении заказа, на специальном оборудовании в логистическом центре Исполнителя или в офисе Заказчика. Если в процессе проверки обнаружится расхождение между весом, указанным Заказчиком при оформлении заказа и результатом проверки, за основу определения стоимости доставки отправления берется наибольший вес по данным Исполнителя.

Объемный вес отправления – это расчетная величина, отражающая плотность отправления. Отправление может иметь маленький физический вес и объемные габариты, в таких случаях рассчитывается объемный вес и сравнивается с физическим весом отправления, чтобы установить, какой из них больше. Больший вес используется для расчета стоимости отправления.

Формула для вычисления объёмного веса для коробки: $(X \text{ см} * Y \text{ см} * Z \text{ см}) / 5000 = \text{ОВ (кг)}$

Формула для вычисления объёмного веса рулона: $(R \text{ см} * R \text{ см} * 3,14 * h \text{ см}) / 5000 = \text{ОВ (кг)}$



6. Вручение отправлений

При осуществлении вручения отправления на территории Российской Федерации применяется единое учетно-отчетное время – московское. Прием, перевозка и вручение отправления осуществляется представителями Исполнителя (пешими курьерами, при весе отправления не более 3 кг) в рабочие дни с 09:00 до 18:00, а также в выходные дни и нерабочее время с 07:00 до 09:00 и с 18:00 до 21:00 – по дополнительному согласованию.

Минимальный временной интервал на доставку составляет 3 (три) часа. Бесплатное ожидание курьером составляет 15 минут, далее 150 руб./15 мин.

Сроки вручения отправления, принятого в период с 10 декабря по 10 января, могут быть увеличены.

При нарушении срока доставки отправления Исполнитель выплачивает Заказчику неустойку в размере 3 (трех) процентов от стоимости вручения отправления за каждый рабочий день просрочки срока вручения отправления, но не более 100 (ста) процентов от стоимости вручения отправления.

В случае, если представитель Исполнителя не смог осуществить вручение отправления по независящим от него причинам (неверно или недостаточно указан адрес вручения, контактный телефон, отсутствие получателя по адресу вручения, отказ от отправления получателем), Исполнитель обязуется уведомить об этом Заказчика и Стороны совместно определяют дальнейшие действия в отношении оформленного заказа и отправления. Повторная доставка или возврат отправления оплачиваются отдельно в соответствии с тарифами Исполнителя.

Заказ, вручение отправления которого не может быть осуществлено по причине отсутствия Получателя в пункте назначения (по адресу), указанного Заказчиком, определяется как «Заказ с ложным адресом». Такой заказ оплачивается в размере стоимости ранее оформленного заказа Заказчиком.

7. Ответственность

Ответственность Исполнителя наступает с момента приема представителем Исполнителя отправления. Ответственность Исполнителя не распространяется на случаи, когда сохранность внешней упаковки не была нарушена. Условием сохранности отправления считается вручение отправления Заказчику без нарушения целостности внешней упаковки. При вручении отправления Заказчику видимыми признаками нарушения целостности внешней упаковки составляется Акт в свободной форме.

Исполнитель освобождается от ответственности за утрату, порчу (повреждение), недоставку отправления или нарушение сроков доставки, если таковые произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а именно:

- наводнения, пожара, землетрясения, снежного заноса, обвала и других стихийных бедствий;
- войн, блокад, актов органов власти и управления, эпидемий, забастовок и прочих неуправляемых обстоятельств.

Исполнитель, оказавшись под воздействием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), информирует об этом Заказчика и принимает все зависящие от него меры для устранения последствий, возникших из-за этих обязательств.

Ограниченная ответственность Исполнителя наступает в случае утраты отправления и не превышает двукратной стоимости доставки отправления, или за каждое утраченное отправление Исполнитель обязуется бесплатно осуществить доставку двух аналогичных заказов Заказчика (по весу отправления,



территории и сроков доставки), если Заказчиком не была объявлена ценность отправления при оформлении заказа.

Ограниченная ответственность Исполнителя наступает в случае порчи (повреждения) вложения отправления и не превышает стоимости доставки отправления, или за каждое утраченное отправление Исполнитель обязуется бесплатно осуществить доставку одного аналогичного заказа Заказчика (по весу отправления, территории и сроков доставки), если Заказчиком не была объявлена ценность отправления при оформлении заказа.

Если Заказчиком или пользователем услуг объявляется ценность отправления при оформлении заказа, то взимается дополнительный сбор в размере 3 (три) % (процента) от объявленной ценности отправления. В этом случае обязательно заполняется поле «Ценное отправление» в квитанции Исполнителя. Объявленная ценность отправления, принимаемого к доставке по безналичному расчету, не должна превышать 60 000 (шестьдесят тысяч) рублей.

В случае утраты или порчи (повреждении) отправления с объявленной ценностью, ответственность Исполнителя определяется в размере объявленной ценности и стоимости доставки отправления, за исключением дополнительного сбора за объявленную ценность.

В случае утраты или порчи (повреждении) части вложения отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения ответственность определяется в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения, указанной Заказчиком или пользователем услуг в описи.

В случае утраты или порчи (повреждении) части вложения отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения, ответственность определяется в размере части объявленной ценности отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без массы оболочки отправления).

Исполнитель не несет ответственности за утрату, порчу (повреждения), недоставку отправления или нарушения сроков их доставки, если будет доказано, что таковое произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

8. Заказ упаковочного материала

Чтобы оформить заказ на упаковочный материал, Заказчику необходимо выслать письмо на электронную почту logist@prof-post.com.

В письме Заказчику необходимо сообщить Исполнителю:

- номер договора;
- информацию о получателе: ФИО, должность, контактный телефон;
- наименование и количество необходимого материала.

Представитель Исполнителя свяжется с Заказчиком и согласует условия и сроки доставки (вручения) упаковочного материала и квитанций Исполнителя с заполненными полями.

9. Прием претензий, отзывов, предложений

Претензии к Исполнителю, связанные с утратой, порчей, недоставкой отправления или нарушением сроков доставки, предъявляются Заказчиком в письменном виде в течение 3 (трех) месяцев с момента получения Исполнителем отправления Заказчика.

Претензии принимаются в письменном виде по электронной почте logist@prof-post.com. Исполнитель



рассматривает письменную претензию и дает Заказчику письменный ответ в течение 5 (пяти) календарных дней по факсимильной связи или электронной почте.

Уполномоченные представители Исполнителя всегда готовы выслушать отзыв и предложение Заказчика по качеству оказанных услуг по телефону или при личной встрече.

ТАРИФЫ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

1. Режимы доставки отправлений по Москве

Стандартная доставка — Срок доставки 2-5 рабочих дней.

Срочная доставка — Доставка на следующий рабочий день с момента забора отправлений у отправителя или доставки в логистический центр.

Сверхсрочная. День в день. — Размещение заказа до 12:00, доставка в день размещения заказа.

Вес отправления	Срочная доставка	Сверхсрочная доставка (день в день)
0,5 кг	250	600
Каждые последующие 0,5 кг	40	40

СТАНДАРТНАЯ

Вес отправления	Количество	Стоимость
0,5 кг	До 100 шт. в мес.	125
0,5 кг	До 250 шт. в мес.	110
0,5 кг	До 1000 шт. в мес.	95
Каждые последующие 0,5 кг		40

Территория Москвы располагается в пределах внутренней границы МКАДа, и не включает в себя адреса, расположенные на МКАДа внутренняя сторона.

Время оформления заказа на текущий рабочий день:

– с 09:00 до 14:00

Время оформления заказа на следующий рабочий день:

– с 09:00 до 19:00

Вес отправления до 10 кг

Временные рамки выполнения заказа (определяются Заказчиком): минимальный интервал для доставки – 3 часа.

Тарификация заказа:

– в рабочие дни с 09:00 до 18:00 – по тарифу.

– в рабочие дни с 07:00 до 09:00 и с 18:00 до 21:00 – по двойному тарифу.

– в выходные дни с 09:00 до 18:00 – по двойному тарифу.



2. Режимы доставки отправлений по Москве и Московской области за пределами МКАД

Срочная доставка — 1-2 дня, не считая дня забора отправлений у отправителя или доставки в логистический центр.

Сверхсрочная. День в день. — Размещение заказа до 12:00, доставка в день размещения заказа.

Вес отправления	Срочная доставка	Сверхсрочная доставка (день в день)
До 50 км	650	990
МО свыше 50 км	750	-
Каждые последующие 0,5 кг.	40	40

– территория Московской области или Москвы до 50 км располагается в 50 км от центра Москвы и все адреса МКАД;

– территория Московской области удалённая свыше 50 км от центра Москвы, но являющиеся административной территорией Московской областью или территорией Москвы.

Время оформления заказа на текущий рабочий день:

– с 09:00 до 12:00

Время оформления заказа на следующий рабочий день:

– с 09:00 до 16:00

Вес отправления до 10 кг

Временные рамки выполнения заказа (определяются Заказчиком): минимальный интервал для доставки – 3 часа.

Тарификация заказа:

– в рабочие дни с 09:00 до 18:00 – по тарифу.

– в рабочие дни с 07:00 до 09:00 и с 18:00 до 21:00 – по двойному тарифу.

– в выходные дни с 09:00 до 18:00 – по двойному тарифу.

3. Режимы доставки отправлений автомобилем

Вес отправления	Срочно	Сверхсрочно
Москва, до 10 кг	750	2 000
Московская область до 50 км, до 10 кг	1750	4 000
Московская область свыше 50 км, до 10 кг	2750	8 000
Каждые последующие 1 кг	40	

– территория Москвы располагается в пределах внутренней границы МКАДа, и не включает в себя адреса, расположенные на МКАД внутренняя сторона;



- территория Московской области до 50 км располагается в 50 км от центра Москвы и все адреса МКАД;
- территория Московской области удалённая свыше 50 км от центра Москвы, но являющиеся административной территорией Московской областью или территорией Москвы.

Время оформления заказа на текущий рабочий день:

– с 09:00 до 12:00

Возможность осуществления Сверхсрочного заказа согласовывается дополнительно.

Время оформления заказа на следующий рабочий день:

– с 09:00 до 16:00

Вес отправления до 300 кг до 3 куб.м

Временные рамки выполнения заказа (определяются Заказчиком): минимальный интервал для доставки – 3 часа, действителен только для доставки по территории города Москва по тарифам Срочно и Сверхсрочно.

4. Режимы доставки отправлений по территории Российской Федерации

Расчет курьерской доставки по РФ зависит от веса и направления. Стоимость и сроки доставки рассчитываются на сайте Исполнителя: <http://prof-post.com/courier-request/>

Тарификация производится на день отправки.

5. Дополнительные услуги

Услуга	Стоимость
Ожидание курьера (первые 15 минут бесплатно)	150 руб. / каждые последующие 15 минут
Ожидание курьера на автомобиле (первые 30 минут бесплатно)	300 руб. / каждые последующие 30 минут
Отмена заказа (если заказ не был отменен в течение 30 мин. после размещения)	200 руб.
Отмена автодоставки (если заказ не был отменен в течение 30 мин. после размещения)	500 руб.
Возврат отправителю (корреспонденция, требующая возврата в адрес отправителя)	+ 100% от выбранного тарифа
Доставка отправлений с объявленной ценностью (объявленная ценность не должна превышать 60 000 рублей)	3% от объявленной ценности



Ложный вызов курьера (если отмена заказа оформляется по приезду представителя Исполнителя к Отправителю для приема отправления) на территорию Москвы	Согласно тарифу отправления, или 200 руб. при оформлении заявки на забор
Ложный вызов курьера (если отмена заказа оформляется по приезду представителя Исполнителя к Отправителю для приема отправления) на территорию Москвы и Московской области за пределами МКАД	Согласно тарифу отправления, или 400 руб. при оформлении заявки на забор
Переадресация отправления	+ 100% от выбранного тарифа
Актуализация базы данных	35 руб. / звонок
Отправка копии уведомления о доставке в электронном виде (один запрос в день)	Бесплатно
Отправка копии уведомления о доставке в электронном виде (за каждый запрос, начиная со второго в день)	50
Заверение копии уведомления о доставке печатью Исполнителя	100 руб. + тариф доставки для физической доставки уведомления
Грузчик (минимальный заказ, заказ принимается до 14:00 на следующий рабочий день)	2 200 руб.
Погрузка / разгрузка мелкогабаритных грузов	5 руб./кг
Приём заявок на сверхсрочное отправление в день размещения с 12:00 до 14:00	+ 200 руб.
Заявка к уточненному времени с минимальным интервалом в 3 (три) часа	+ 200 руб.
Ограничение по времени меньше, чем минимальный интервал в 3 (три) часа	+ 100% от выбранного тарифа

Вся стоимость указана в российских рублях и включает НДС.

