



# Генеральные условия

оказания услуг группы  
компаний “Белка Пост”

Действуют с 9 сентября  
2019 г.

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В перечисленных ниже условиях оказания услуг будут употребляться следующие определения:

Услуги - действия или деятельность по приему, обработке, перевозке и доставке (вручению) отправлений.

Клиент — плательщик за оказание услуге.

Получатель — конечный получатель Отправления.

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

Заявка - поручение клиента в устной или письменной форме об оказании основной, специальной и/или дополнительной услуги.

Заказ - поручение клиента, оформленное на основании Заявки в операционной системе Исполнителя, с присвоенным номером, который указывается в Накладной/ Реестре приема / Реестре доставки, и содержащее всю необходимую информацию для оказания заказанной услуги.

Реестр приема – накладная\Экспедиторская расписка, содержащая наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату приема, количество мест, сумму объявленной ценности, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Реестр приема используется при приеме нескольких отправок у одного Отправителя.

Реестр доставки – накладная\Транспортная накладная, содержащая наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату доставки, количество мест, сумму объявленной ценности, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Реестр доставки используется при доставке нескольких отправок одному получателю.

Регулярный заказ – заказ на осуществление приема отправок/грузов по согласованному с Клиентом графику и на согласованных условиях.

Отправление - адресованные получателю любой конверт, пакет, мешок, коробка, паллет, контейнер переданные Исполнителю, принятые Исполнителем и пересылаемые адресованному получателю по договору оказания курьерских услуг, принимаемые в индивидуальных упаковках и доставляемые по одной накладной.

Штриховой код (штрихкод) - графическая информация, наносимая на упаковку/маркировку Отправления и/или его вложения, предоставляющая возможность считывания её техническими средствами —последовательность чёрных и белых полос, либо других геометрических фигур.

Belka Point – обособленное подразделение БелкаПост или пункт партнерской сети, выполняющий часть производственных функций Belka Point, связанных с приемом и выдачей отправлений.

ПостамаТ - автоматическая станция (терминал самообслуживания), в которой Получатель может самостоятельно (без участия представителей БелкаПост) получать пересылаемые по сети БелкаПост Отправления.

Мобильное приложение Исполнителя - программное обеспечение Исполнителя, используемое Клиентами для доступа к услугам Исполнителя посредством мобильного телефона, смартфона, планшетного компьютера, подключенного к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

«Личный кабинет»/«Основной Личный кабинет» – веб-страница на сайте Исполнителя, содержащая информацию о Клиенте, номере договора, доступных Клиенту Услугах, подключенных услугах, тарифах, предоставляющая возможность ознакомления с условиями оказания услуг и их подключения/получения, а также статистическую информацию об объеме полученных Услуг по результатам отчетного периода.

Доступ к вышеуказанным данным и функциям осуществляется с помощью аутентификационных данных путем введения логина и пароля Клиента. Сведения о присвоенных Клиенту идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам. Логин и пароль для доступа в

Личный кабинет направляются Клиенту при заключении Договора. Пароль генерируется автоматически электронной системой, при этом Клиент в Личном кабинете вправе произвести замену сгенерированного пароля. Клиент обязан обеспечить конфиденциальность и сохранность логина и пароля Клиента, и иных данных необходимых для доступа в Личный кабинет.

Действия, совершенные в Личном кабинете, доступ в который осуществлен с использованием логина и пароля Клиента, признаются действиями, совершенными Клиентом лично и/или его уполномоченным представителем от имени и в интересах Клиента. При этом Клиент несет ответственность за любые (в том числе несанкционированные) действия третьих лиц, имевших место в Личном кабинете, доступ к которому осуществлен с использованием логина и пароля Клиента, а также за последствия таких действий.

Исполнитель вправе без предупреждения приостановить использование Клиентом Личного кабинета в случае расторжения Договора. Клиент обязуется не высылать, не передавать, не воспроизводить, не предоставлять или не использовать в коммерческих целях в любом виде информацию, программное обеспечение или другие материалы, полностью или частично полученные посредством Личного кабинета.

Руководствуясь п. 2 ст. 160, п. 4 ст. 421 ГК РФ Исполнитель и Клиент согласовали использование аналога собственноручной подписи. Использование простой электронной подписи осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Условия договора, принятые Клиентом посредством подписания простой электронной подписью, признаются равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью надлежаще уполномоченного представителя Клиента. Пользователь принимает на себя исполнение всех обязательств, вытекающих из условий/или документов, подписанных простой электронной подписью.

В том числе, но не ограничиваясь Стороны признают юридическую силу документов, информации и сообщений, направленных посредством личного кабинета Клиента на сайте Исполнителя, а также признают юридическую силу любых действий по выбору и заказу соответствующих услуг в личном кабинете Клиента. Формирование и направление Клиентом в адрес Исполнителя электронного сообщения посредством нажатия кнопки в личном

кабинете является дачей Клиентом Исполнителю поручения подписанного лично Клиентом и равнозначно собственноручной подписи Клиента. Исполнитель и Клиент соглашаются с тем, что сторонами могут быть изготовлены (распечатаны) копии подписанных аналогом собственноручной подписи электронных сообщений на бумажном носителе, которые удостоверяются подписью уполномоченного лица и являются бесспорным доказательством факта направления электронного сообщения с использованием личного кабинета, а также подтверждают соответствие электронного сообщения содержанию копии электронного сообщения, изготовленного (распечатанного) на бумажном носителе.

## **2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### 2.1. Порядок заключения договора и действие настоящих Генеральных условий.

Информация, размещенная по ссылке: <https://www.belkapost.ru/docs> , в том числе Договор оказания курьерских услуг (далее по тексту - «Договор»), настоящие Генеральные условия и Приложения к нему, содержат условия оказания услуг по курьерской доставке Отправлений и представляет собой публичную оферту согласно ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Акцептом Клиента является оформление заказа/накладной на услуги Исполнителя и означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий публичной оферты, изложенных в Договоре оказания курьерских услуг (в случае если договор не заключался в письменной форме) и настоящих Генеральных условий. Юридические и физические лица, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом обязаны заключить с Исполнителем Договор в письменной форме.

### 2.2. Основные и дополнительные услуги.

2.2.1. Перечень оказываемых Исполнителем услуг и условия их оказания указаны в Приложении №1 к настоящим Генеральным условиям и на интернет-сайте по ссылке: <https://www.belkapost.ru/docs> . Отправление тяжеловесных, негабаритных и опасных отправок согласовывается с Исполнителем в индивидуальном порядке.

2.2.2. Исполнитель оказывает услуги по ценам, установленным на интернет-сайте по ссылке <https://www.belkapost.ru/calculate> , 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 формулам: длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 4000 или длина (см) x ширина (см) x высота (см) / 5000, в зависимости от выбранной услуги. 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 установлено в Приложении № 1 к настоящим Генеральным условиям.

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

2.2.6. В 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 интернет-сайте по ссылке <https://www.belkapost.ru/calculate> . 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 компетенций 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 интернет сайте, либо осуществления рассылки SMS сообщения на мобильный телефон или по электронной почте.

2.3.3. Исполнитель оставляет за собой право с 1 по 10 января изменить сроки доставки Отправлений в сторону увеличения без дополнительного согласования с Клиентом, при этом доставка Отправления может осуществляться в период с 8.00 до 23.00 без указания времени прибытия курьера.

2.3.4. Изменение сроков доставки по причинам, установленным п.2.3.2, 2.6.2 и 2.6.3 настоящих Генеральных условий, не является нарушением сроков доставки по вине Исполнителя.

#### 2.4. Отслеживание истории исполнения услуг по отправлению.

Отслеживание этапов доставки Отправления доступно:

- на официальном интернет-сайте по ссылке <https://www.belkapost.ru/track>
- в Личном Кабинете клиента на интернет-сайте по ссылке <https://lk.belkapost.ru>
- в мобильном приложении Исполнителя.
- в базе Клиента в случае осуществления интеграции информационных баз Клиента и Исполнителя

#### 2.5. Изменение условий заказа.

2.5.1. 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.

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

- непосредственно Клиентом, через Личный кабинет, с использованием его идентификационных данных (логин и пароль),
- по телефонной связи, путем прохождения идентификации клиента,
- при предъявлении Отправителем оригинала документа, удостоверяющего личность и подачи соответствующего письменного заявления в офисе Исполнителя.

## 2.6. Иные общие условия оказания услуг.

2.6.1. 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 производит Клиент самостоятельно. 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 фиксируются действия 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 настоящими Генеральными условиями 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 запрещенного 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.

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

2.6.3. 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.);

2.6.4. Норма времени на забор / вручение Отправления общим весом до 50 кг составляет 15 минут, до 400 кг – 20 минут, до 1500 кг – 30 минут, до 5000 кг – 60 минут, свыше 5000 кг – 120 минут.

Время исчисляется с момента прибытия курьера по адресу до момента забора / вручения Отправления (подписания накладной или других документов подтверждающих вручение), 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, неготовность 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 дополнительной услуги “Ожидание курьера свыше нормы”.

2.6.5. Отправления весом более 10 кг (объемного или физического веса) доставляются до подъезда здания, а погрузо-разгрузочные работы и подъем на этаж осуществляется за дополнительную плату по цене, указанной в личном кабинете, при этом Исполнитель вправе увеличить срок доставки на 1-2 дня без предварительного уведомления клиента, в случае отсутствия возможности предоставления дополнительной услуги Исполнитель не гарантирует ее выполнение.

2.6.6. 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.

2.6.7. Исполнитель вправе в одностороннем безакцептном порядке:

1) Отказаться от оказания услуг, в случае:

- отказа Клиента предоставить Исполнителю необходимую для надлежащего оказания услуги 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 Генеральными условиями и действующим законодательством, либо вложение доставка которого требует дополнительного согласования с Исполнителем, но доставка которого не была согласована.
- отказаться от оказания услуг, если у отправителя отсутствуют документы, удостоверяющие личность и/или доверенность (для ЮЛ) 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 системой скидок, опубликованной на интернет сайте по ссылке <https://lk.belkapost.ru/bonus>

4) Изменять Генеральные условия, стоимость услуг, сроки доставки, порядок и сроки оплаты. Исполнитель публикует соответствующие изменения за 10-ть календарных дней до даты вступления изменений в силу на интернет сайте по ссылке <https://belkapost.ru/docs>

Клиент подтверждает, что нахождение изменений на сайте Исполнителя, достаточно, чтобы считать, что они исходят от

Исполнителя. Клиент обязуется самостоятельно отслеживать вышеуказанные изменения.

2.6.8. В целях исполнения Договора Исполнителем, Клиент передает Исполнителю персональные данные Получателей отправок, 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 не автоматизированным способом сроком на 3 (три) года. Клиент обязуется по требованию Исполнителя предоставить согласие на использование и обработку персональных данных сотрудников/представителей Клиента, Получателей отправок.

### **3. Порядок оформления заказа и приема отправления.**

3.1. Основным способом приема и оформления Заказа является Личный кабинет. Исполнитель принимает заявки в личном кабинете на пересылку/перевозку Отправлений круглосуточно, но учитывается факт обработки заказа с 9.00 до 17.00 местного времени города приема Отправления. Направляя заявку, Клиент соглашается на то, что Исполнитель будет адресовать ему, его отправителям/получателям SMS-сообщения в связи с исполнением обязательств Исполнителя перед Клиентом, а также иную информацию об услугах Исполнителя. Клиент гарантирует наличие согласия его отправителей/получателей на получение СМС-сообщений от Исполнителя, содержащих вышеуказанную информацию.

Порядок подачи заявок определяется Сторонами при организации регулярного заказа.

До 18:00 рабочего дня, предшествующего дню приема Отправки принимаются следующие виды заявок:

- На пересылку Отправок, общая масса/объем которых превышает 400 кг или 3 кубических метра;
- На пересылку Отправок, содержащих Посылки, пересылка которых требует дополнительного согласования;
- На пересылку Отправок из населенных пунктов, удаленных от города нахождения ближайшего филиала или официального представителя БелкаПост на расстояние до 250 км.
- На пересылку отправок/грузовых мест с объявленной ценностью свыше 500 000 рублей РФ;
- На пересылку отправок по группе услуг “Срочные” с интервалом указанным при оформлении заказа в личном кабинете.

Заявки на пересылку Отправок из населенных пунктов, удаленных от города нахождения филиала или официального представителя БелкаПост более чем на 250 км, принимаются по согласованию с Исполнителем (Отделом обслуживания клиентов).

Если Клиент не является Плательщиком за пересылку, а оплата производится по безналичному расчету, заявка может быть размещена с соответствующей отметкой в графе «оплата получателем/третьей стороной». При этом Клиент обязан указать в заявке клиентский номер Плательщика. Если Плательщик не является Клиентом БелкаПост, Клиент, являющийся Заказчиком, должен прислать предварительно в письменном виде всю информацию о Плательщике, необходимую для проведения с ним расчетов (ИНН, наименование организации, юридический адрес, телефон и ФИО контактного лица). Если Плательщик, указанный Клиентом, не платит за оказанную услугу, счет будет выставлен Клиенту и Клиент обязан его оплатить. Факт согласования стоимости и условий перевозки подтверждается Заявкой на пересылку.

При оформлении Заявки, Клиент обязуется ознакомиться с Правилами, размещенными на интернет-сайте <https://www.belkapost.ru>, и соблюдать их, а также нести ответственность за их нарушение перед Исполнителем. В случае заказа Клиентом дополнительной услуги “Наложный платеж”, при оформлении Заявки, Клиент обязан передать Исполнителю сведения, которые необходимо указать в кассовом чеке, выдаваемом Исполнителем Плательщику Наложного платежа (наименование товара/услуги, цена каждой единицы товара/услуги, размер ставки НДС). Клиент самостоятельно несет ответственность в случае не предоставления указанной информации, либо предоставления недостоверной/ненадлежащей информации.

Направляя свою заявку в БелкаПост любым предусмотренным Генеральными условиями способом на оказание услуги по перевозке экспорта или импорта груза, заявитель – физическое лицо тем самым дает согласие на обработку своих персональных данных партнерам БелкаПост и сообщает Исполнителю о наличии такого же согласия отправителя и /или получателя – физических лиц для целей определения юридической возможности/невозможности исполнения указанной услуги за пределами РФ в связи с международными и/или национальными запретами отдельных стран в отношении заявителя и/или отправителя и /или получателя по такой услуге. Исполнитель, оказывая заказчикам перечисленные в настоящем документе услуги, может принимать к доставке товары, которые согласно Распоряжению Правительства РФ от 28 апреля 2018 года № 792-р включены в перечень товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее –Маркируемые Товары). Поскольку Исполнитель несет повышенную ответственность при перевозке (пересылке) Маркируемых Товаров, Заказчик заверяет и гарантирует БелкаПост, что после вступления в силу требований законодательства об обязательной маркировке соответствующих групп товаров средствами идентификации Клиент не будет передавать исполнителю для доставки Маркируемые Товары, которые относятся к этим товарным группам, если на них отсутствует код идентификации. При заказе доставки отправок с дополнительной услугой наложенный платеж Клиент должен передать БелкаПост по телекоммуникационным каналам связи следующие данные, необходимые БелкаПост для заполнения в составе кассового чека дополнительного обязательного реквизита "код товара" (тег П162):

- Идентификационный номер товара (GTIN, Global Trade Item Number, международный код маркировки и учёта логистических единиц по стандарту GS1);
- Серийный номер товара (Serial, индивидуальный серийный номер товара (генерируется оператором системы маркировки или участником оборота товара)).

Если состав и (или) шаблон данных, необходимых для заполнения в составе кассового чека дополнительного обязательного реквизита «код товара», будет изменен, то Клиент обязуется предоставлять БелкаПост эти данные в измененном составе и (или) в измененном шаблоне.

Если будет установлено, что Клиент нарушил гарантии и заверения, данные БелкаПост, а также предоставил недостоверные или неполные сведения, необходимые для заполнения в составе кассового чека дополнительного обязательного реквизита «код товара», то БелкаПост вправе потребовать от Клиента возмещения расходов или убытков, которые БелкаПост понесет в этой связи, включая суммы любой ответственности, которая будет применена к БелкаПост по решению какого-либо государственного органа.

3.2. Оказание услуг по доставке Отправлений осуществляется при условии оформления Клиентом/Отправителем соответствующей накладной. В момент принятия Отправления к доставке один экземпляр заполненной накладной передается Отправителю, второй экземпляр остается у Исполнителя, при этом:

- для одностороннего Отправления два экземпляра накладной прикладываются к соответствующему Отправлению,
- для многосторонних Отправлений — на каждое место наклеивается штрих-код. Штрихкоды распечатываются Клиентом в момент оформления Заказа - самостоятельно через личный кабинет Клиента на интернет-сайте по ссылке <https://lk.belkapost.ru>.

Клиент обязуется обеспечить нанесение штрихкодов на соответствующие Отправления, передаваемые представителю Исполнителя в месте нахождения Клиента или Исполнителя, в следующих случаях:

- при передаче по одной накладной Отправления, состоящего из двух и более мест,
- при оказании Исполнителем услуги «Частичная доставка» при которой обязательно штрих кодированию подлежит каждая единица товара, являющаяся вложением в соответствующем Отправлении, если в накладной данные товары детализированы Клиентом.

3.2. Исполнителем установлены несколько способов оформления накладных Клиентом:

- через личный кабинет на интернет сайте <https://lk.belkapost.ru>,
- с помощью интеграции с программным комплексом БелкаПост <https://lk.belkapost.ru/api>.

Полученные таким образом заявки имеют полную юридическую силу. Стороны признают и подтверждают, что распечатанная форма такой заявки из электронной системы Исполнителя имеет силу письменного оригинала и может быть использована Сторонами в качестве надлежащего доказательства при проведении судебных разбирательств.

Накладная в обязательном порядке распечатывается Отправителем в четырех экземплярах и подписывается представителем Исполнителя. Передавая отправление представителю Исполнителя, Отправитель тем самым подтверждает корректность указанных контактных данных и информации об Отправлении: наименование, вес, габариты, описание, размер наложенного платежа, объявленную стоимость. Представитель Исполнителя, подписывая накладную, подтверждает прием Отправления. Если используются упаковочные материалы Исполнителя, которые имеют уникальный номер, Отправителю необходимо внести его в графу «№ упаковки» в накладной.

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, счета-фактуры, сопроводительные документы для таможенного оформления, декларация опасного отправления 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:

- посредством личного кабинета на сайте Исполнителя (<https://lk.belkapost.ru>);
- посредством создания интеграции с информационной базой Исполнителя (<https://belkapost.ru/api>);
- посредством мобильного приложения Исполнителя;

- с использованием средств электронной / телефонной связи, либо непосредственно в офисе Исполнителя. Заявка должна содержать следующую информацию: страна и город отправления, страна и город получения, адрес и контактные телефоны Получателя и Отправителя, общую характеристику Отправления, вес, габариты упаковки в сантиметрах, 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 настоящим Генеральным условиям.

3.7. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Приложению №3 к настоящим Генеральным условиям.

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 РФ для граждан РФ являются: Паспорт гражданина РФ, Удостоверение личности военнослужащего РФ, Военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса, Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма N 2П). 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 отправлений 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 отправлений от имени юридического лица. Прием отправлений от юридических лиц осуществляется только после указания в накладной данных документа (уникальный номер, дата выдачи, ФИО физического лица), удостоверяющего личность и доверенности (номер, дата выдачи), а также снятия сканированной копии доверенности.

3.8.3. Прием отправлений от Интернет-магазинов и курьерских служб осуществляется на основании передаточных документов с информацией о передаваемых отправлениях, а также на основании корректно заполненной отправителем декларации безопасности отправлений (Приложение № 5 к настоящим Генеральным условиям).

В случае выявления несоответствий между заявленным и фактическим количеством отправлений, либо обнаружения факта повреждения отправлений 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.

3.8.4 Интернет-магазин\Курьерская служба при оформлении отправления на доставку - обязан объявить стоимость Отправления и уплатить дополнительный сбор.

3.9. Дополнительные условия приема отправлений для доставки на территорию Российской Федерации и доставки с территории Российской Федерации:

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 Российской Федерации. 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 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.

#### **4. Порядок вручения отправок.**

4.1. Отправка доставляется до места нахождения BelkaPoint (далее по тексту «до склада») либо по адресу Получателя, указанному в накладной Клиентом (далее по тексту «до двери»). При доставке Отправки в режиме «до двери»:

- вручение Отправки производится физическому лицу, указанному в качестве Получателя в накладной. При отсутствии иных прямых указаний Клиента или Получателя допускается выдача Отправки по адресу доставки Отправки иному лицу, при предъявлении последним оригинала документа, удостоверяющего личность Получателя, указанного в накладной 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.

При любом режиме доставки в адрес физических и юридических лиц Исполнитель имеет право дополнительно к вышеизложенному провести идентификацию личности Получателя посредством проверочного кода, направляемого смс-сообщением на мобильный номер получателя на условиях, изложенных в настоящем разделе. Проверочный код генерируется программным обеспечением Исполнителя и является уникальным.

#### 4.1.2. Специальные правила бесконтактной доставки отправок (грузов) физическим лицам:

4.1.2.1. В качестве исключения из общих правил доставки отправок (грузов) БелкаПост предлагает альтернативную доставку отправок (грузов) физическим лицам без непосредственного прямого контакта с

ними при условии, что факт этой доставки будет подтверждаться любыми доступными средствами, основанными на использовании и применении описанных ниже технологий и процедур.

4.1.2.2. БелкаПост вправе не требовать от лица, обратившегося за получением отправления (груза), выполнения собственноручной или цифровой подписи в документе, сопровождающем отправление (груз), если это лицо сообщило исполнителю пин-код. Под «пин-кодом» будет пониматься формируемое Исполнителем в автоматизированном режиме уникальное сочетание символов, направляемое исполнителем получателю в составе сервисного сообщения на указанный клиентом (отправителем) абонентский номер мобильного телефона для однократного применения этим получателем при получении адресованного ему отправления (груза). Под «сервисным сообщением» будет пониматься направляемое Исполнителем получателю на абонентский номер мобильного телефона текстовое сообщение, содержащее пин-код, необходимый для получения этим получателем конкретного отправления (груза).

4.1.2.3. Лицо, обращающееся за получением отправления (груза), для подтверждения личности (личности и полномочий) должно сообщить исполнителю пин-код, указанный в сервисном сообщении, направленном Исполнителем получателю по абонентскому номеру мобильного телефона, указанному отправителем (клиентом). Пин-код привязывается к идентификатору (номеру) отправления (груза), которое (который) подлежит выдаче получателю, представляя собой способ кодировки данных об этом получателе. Проверка пин-кода, сообщаемого лицом, обратившегося за получением отправления (груза), производится автоматизированным способом программными средствами исполнителя. Если названный лицом номер успешно проходит проверку, соответствуя пин-коду, привязанному к идентификатору (номеру) отправления (груза), то это отправление (груз) выдается этому лицу.

4.1.2.4. Во избежание сомнений сообщение (применение) пин-кода лицом, которое обращается за получением отправления (груза), в вышеприведенных целях признается простой электронной подписью получателя, выступая достаточным и надлежащим подтверждением вручения этого отправления (груза) этому получателю при наличии у него достаточных и полных полномочий. Поскольку пин-код формируется и обрабатывается исполнителем посредством защищенных команд и алгоритмов, исключающих доступ каких-либо

посторонних лиц, не являющихся получателем, Исполнитель не несет ответственности за вручение отправления (груза) ненадлежащему лицу, которое при получении этого отправления (груза) сообщило пинкод, направленный получателю на абонентский номер мобильного телефона, указанный клиентом (отправителем). Подтверждение факта вручения какого-либо отправления (груза) получателю производится на основании анализа данных журнала регистрации событий, представляющего собой автоматически формируемый массив хронологических записей о событиях, зафиксированных на аппаратно-программных средствах исполнителя. Если у исполнителя возникают какие-либо сомнения в том, что конкретное лицо является получателем (представителем получателя), он вправе потребовать от него дополнительное подтверждение.

4.1.2.5. Если отправление (груз) доставляется по адресу жилого помещения, допускается вручение отправления (груза) любому лицу, которое фактически там находится, учитывая обстановку, в которой это лицо действует. Перечень обстоятельств, которые могут свидетельствовать о наличии у представителя получателя необходимых полномочий, не является закрытым, поскольку зависит от конкретной ситуации, оцениваемой исполнителем в каждом случае индивидуально.

4.2. Отправление не доставляется по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов, за исключением группы тарифов “Просто Почта”.

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 прием 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 любым удобным для Исполнителя способом.

4.5. Курьер информирует Получателя о приезде за 30-60 минут до приезда посредством обычного или роботизированного 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 настоящих Генеральных условий. Требования п. 3.8.1, 3.8.2, 3.8.3 настоящих Генеральных условий в части предоставления доверенности не распространяются на Юридических лиц и ИП, у которых заключен договор с исполнителем, и накладная на момент отправки создана в Личном кабинете/по интеграции либо в примечаниях в накладной имеется распоряжение/оговорка Клиента о выдаче Отправления без предъявления Получателем доверенности и документа, удостоверяющего личность. В случае наличия вышеуказанного 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 отправок 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, 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.

- при дополнительной идентификации личности Получателя с использованием проверочного кода, направленного смс-сообщением на мобильный номер получателя, указанный в накладной, в накладной помимо вышеизложенного осуществляется фиксирование проверочного кода озвученного Получателем.

4.9. Исполнитель предоставляет возможность проставления отметок Получателем о вручении Отправления одним из следующих способов:

- подпись Получателя на ведомостях доставки/ бумажной накладной Исполнителя;
- подпись Получателя, зафиксированная на экране специального оборудования.

Под специальным оборудованием понимается электронное программно-техническое устройство, представляющее собой совокупность программно-технических устройств на базе мобильного устройства (мобильного персонального компьютера, дополнительной функциональностью мобильного телефона или без такового (смартфон, коммуникатор, планшетный компьютер и т.п.), имеющего возможность выхода в сеть Интернет, а также имеющего сенсорный экран, позволяющий фиксировать графическое отображение подписи Получателя на экране. Стороны признают возможность применения на ведомостях доставки/накладных Исполнителя аналога собственноручной подписи Получателя как эквивалента собственной подписи Получателя. Ведомости доставки/ накладные Исполнителя, подписанные и удостоверенные аналогом собственноручной подписи Получателя, считаются документами, имеющими равную юридическую силу с документами, подписанными собственной подписью Получателя, и могут являться письменными доказательствами при рассмотрении дела в суде. Аналогом собственноручной подписи будет являться электронная подпись Получателя, созданная путем проставления подписи получателем на специальном оборудовании. В процессе написания на указанном оборудовании подпись оцифровывается и присоединяется к ведомости доставки/ накладной Исполнителя.

Содержание документа вместе с присоединенной подписью образуют целостный документ, защищенный от внесения изменений и несанкционированного доступа.



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

4.11. 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.

4.12. При выдаче отправлений на территории других стран (кроме Российской Федерации) 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. Если при попытке доставить Отправление оно не может быть вручено Получателю или Получатель отказывается его принять, отправление храниться на складе Исполнителя бесплатно 7 календарных дней включительно.

В случае, когда Отправление следует до Belka Point, оно должно быть забрано Получателем не позже 3-го рабочего дня после поступления, не включая день поступления (для клиентов Интернет-магазинов – не позже 7-го календарного дня после поступления, не включая день поступления).

При поступлении отправления в постамат – не позже 3-го календарного дня, не включая день поступления.

Недоставленные и не полученные Отправления на следующий день после последнего дня бесплатного хранения поступают на временное платное хранение в Belka Point, за исключением Отправок Интернет-магазинов и следующих в адрес физических лиц. Отказные недоставленные Отправления оформляются на возврат по факту получения отказа Получателя от Отправления или отмены доставки от Клиента. Неполученные отправления Интернет-магазинов и следующих в адрес физических лиц по истечении 7 календарных дней оформляются на хранение за дополнительную плату.

Стоимость услуг хранения зависит от габаритов отправления и начисляется за каждый календарный день.

5.2. Стоимость услуг хранения и стоимость услуг по возврату Отправлений рассчитывается индивидуально в зависимости от направления, веса и габаритов и указана в Личном кабинете.

5.3. 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.

5.4. 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 одного календарного месяца с момента передачи Отправления Исполнителю для доставки, право собственности на соответствующее Отправление переходит к Исполнителю.

5.5. В стоимость группы услуг «Международный Экспресс» входит стоимость услуг по хранению Отправления на СВХ (склад временного хранения при таможенном посту) в течение 3 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 настоящих Генеральных условий.

5.6. 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. Согласно установленной периодичности, список соответствующих Отправлений подлежащих возврату Клиенту, формируется в личном кабинете Клиента на сайте Исполнителя. В перечень Отправлений, подлежащих возврату Клиенту, включаются Отправления по накладным, конечные статусы которых проставлены Исполнителем: не вручен; возврат; вручен: частичная доставка, а также отправления, по которым истек срок хранения. Клиент в течение одного рабочего дня, с момента получения уведомления в личном кабинете <https://oms.belkarpost.ru>, 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.

Клиент при приеме возвращаемого отправления производит его визуальный осмотр, определяя фактическое количество относящихся к этому отправлению мест. Если транспортная упаковка отправления (относящегося к этому отправлению места) не имеет следов вскрытия или повреждения, а фактическое количество поступивших мест, относящихся к этому отправлению, соответствует данным, указанным в реестре возвращаемых отправлений, то коммерческий акт не составляется, а сверка и описание вложений не производится, поскольку считается, что это отправление возвращается Клиенту без каких-либо замечаний и отклонений. Если при получении отправления Клиент обнаружит, что транспортная упаковка этого отправления (относящегося к этому отправлению места) имеет следы вскрытия или повреждения, по заявлению (инициативе) Клиента немедленно проводятся сверка и описание фактического содержимого этого отправления с составлением коммерческого акта. Если нарушена транспортная упаковка какого-либо места многоместного отправления, то фактическое содержимое остальных относящихся к этому отправлению мест не сверяется и не описывается. Если при получении отправления Клиент обнаружит, что фактическое количество поступивших мест, относящихся к этому отправлению, не соответствует данным, указанным в реестре возвращаемых отправлений, по заявлению (инициативе) Клиента немедленно проводятся сверка и

описание их фактического содержимого с составлением коммерческого акта. При сверке и описании вложений в обоих случаях используются данные товаросопроводительных документов, вложенных в отправление (относящиеся к этому отправлению места). Если фактическое содержимое отправления (относящихся к этому отправлению мест) соответствует данным о наименовании и количестве товаров, указанным в товаросопроводительных документах, исполнитель не несет ответственности за какие-либо установленные Клиентом расхождения. Если клиент до передачи отправления Исполнителю не проинформировал его о том, что в этом отправлении находится бывший в употреблении товар, то любые эксплуатационные повреждения этого товара, обнаруженные при возврате этого отправления, считаются первоначально существовавшими уже на момент передачи этого отправления Исполнителю. Коммерческий акт, составленный Клиентом в одностороннем порядке, не признается надлежащим доказательством утраты (недостачи) или повреждения (порчи) каких-либо вложений. Исключение составляют случаи, когда Исполнитель необоснованно отказался от составления коммерческого акта. Если возврат отправления Клиенту невозможен по каким-либо причинам, которые не зависят от Исполнителя, Клиент в качестве поклажедателя настоящим поручает Исполнителю поместить это отправление на временное хранение до востребования на срок, не превышающий тридцати дней. Временное хранение отправок подлежит оплате Заказчиком по тарифам, установленным на сайте <https://>. К отношениям, возникающим между сторонами при временном хранении отправок, которые не были возвращены Клиенту, применяются нормы применимого законодательства о договорах хранения. В течение срока временного хранения отправления Клиент должен определиться с действиями Исполнителя по отправлению, предоставив Исполнителю необходимые инструкции. Отправление, по поводу которого Клиент никак не распорядился к истечению срока временного хранения, автоматически признается брошенным. Исполнитель отвечает за утрату или повреждение брошенного отправления только при наличии умысла или грубой неосторожности. Исполнитель без какой-либо ответственности для себя вправе во внесудебном порядке распорядиться брошенными отправлениями по своему усмотрению, потребовав от Клиента возмещения расходов и убытков. Исполнитель уведомляет Клиента о принятом решении при первой возможности любым доступным для себя способом. Если брошенное отправление было уничтожено, то его стоимость Клиенту не возмещается. Если брошенное отправление было реализовано, то Клиенту возвращается сумма, за которую оно было фактически

реализовано, за вычетом любых сумм, причитающихся Исполнителю. Для получения денежных средств Клиент должен обратиться к Исполнителю с соответствующим заявлением.

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. Исполнитель несет ответственность за несвоевременное перечисление Клиенту стоимости реализованного Клиентом Получателю товара в размере 0,2 % от подлежащего перечислению размера денежных средств за каждый день просрочки, но не более 20 % от размера задолженности, подлежащей перечислению.

6.2. Исполнитель несет ответственность за нарушение сроков доставки Отправлений в размере 3% (трех процентов) от стоимости услуги по доставке соответствующего Отправления за каждый рабочий день просрочки от, но не более стоимости услуг по доставке Отправления по соответствующей накладной.

6.3. 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 рублей. В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей.
- 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 рублей.

В случае, если вложением в Отправление являются документы, размер дополнительной компенсации составляет 500,00 рублей.

6.4. 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.

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

6.6. Клиент обязуется обеспечить упаковку Отправления согласно Требованиям Исполнителя, установленным настоящими Генеральными условиями. В случае несоблюдения Клиентом настоящих требований по упаковке вложения, Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения. В случае если при несоблюдении требований настоящих Генеральных условий по упаковке Отправлений, Клиенту была подключена услуга «Объявленная стоимость» (принята оплата стоимости за названную услугу), то в случае повреждения отправления Исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вложения, предусмотренной пунктом 6.4. настоящих Генеральных условий, а денежные средства уплаченные Клиентом за услугу «Объявление стоимости», подлежат возврату Клиенту.

6.7. В случае, если Клиентом, не указана объявленная стоимость либо занижен ее размер (например, 0 рублей, 1 рубль и т.д.), то Исполнитель несет ответственность в размере суммы, указанной Клиентом. При этом п.6.3 настоящего Регламента не подлежит применению.

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

6.9. В случае утраты или порчи (повреждения) товара в процессе оказания услуг Фулфилмента по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность перед Клиентом в размере стоимости товара, указанной в сопроводительной документации при приемке товара Исполнителем для оказания услуг по фулфилменту. Иные виды ответственности Исполнителя и Клиента устанавливаются Соглашением об оказании услуг по фулфилменту, к которому Клиент присоединился в порядке, установленном в приложении № 1 (услуга Фулфилмент) к настоящим Генеральным условиям или договором.

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

6.11. В случае если местонахождение Отправления не может быть установлено Исполнителем в течение 20 рабочих дней со дня истечения установленных сроков доставки Отправления Получателю, Отправление признается утраченным.

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

- стихийные бедствия, а именно: землетрясение, циклон, буря, наводнение, туман, пожары т.п.;
- форс-мажорные обстоятельства, а именно: военные действия, падение воздушного судна, автокатастрофа, эмбарго, эпидемия, пандемия, 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 настоящими Генеральными условиями;
- 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:**

6.13. 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 настоящих Генеральных условий.

6.14. В случае если была объявлена стоимость отправления или отправление было застраховано, 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.

6.15. 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 настоящих Генеральных условий, оплачивает Исполнителю штраф в размере 10 000,00 (десять тысяч) рублей 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.

6.16. За действия и операции по созданию накладных и т.п., осуществляемые в Личном кабинете Клиента ответственность несет Клиент - владелец данного личного кабинета. Сведения о присвоенных Клиенту идентификаторах (логин и пароль) относятся к конфиденциальным и не подлежат передаче Клиентом третьим лицам. Клиент обеспечивает соблюдение требований о конфиденциальности и несет риск последствий, связанных с нарушением таких требований.

6.17. При оказании услуг по организации приема денежных средств от получателей за доставленные отправления Клиента с использованием электронных средств платежа, в случае не поступления денежных средств от Получателя отправления на банковский счет Исполнителя по любым причинам или отмены банковской операции по перечислению денежных средств за доставленные отправления на счет Исполнителя по любым причинам, Исполнитель не производит перечисление Клиенту денежных средств за доставленные отправления Клиента по такой операции. В случае, если на момент отмены банковской операции по перечислению денежных средств на счет Исполнителя за доставленные Отправления Клиента, Исполнитель перечислил денежные средства по отмененной операции на счет Клиента вышеуказанная сумма денежных средств считается излишне перечисленной. Исполнитель удерживает сумму излишне перечисленных Клиенту денежных средств из любых платежей, производимых в пользу Клиента, а при недостаточности денежных

средств для покрытия суммы отмененной операции Исполнитель вправе выставить Клиенту счет на возврат суммы денежных средств по отмененной банковской операции. Клиент обязуется оплатить указанный счет в течение 3 (трех) банковских дней с момента его выставления

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

- Клиент гарантирует и несет ответственность за соблюдение всех применимых законов и правил об экспортном 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 РФ, 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 произведенных 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 [problema@belkapost.ru](mailto:problema@belkapost.ru)

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 соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде г. Москвы, Лефортовском районном суде г. Москвы и Судебном участке №273 Лефортовского района г. Москвы в случаях, когда местом регистрации клиента является Центральный, Южный и Северо-Кавказский федеральный округ. В случаях, когда местом регистрации клиента является Уральский, Сибирский и Дальневосточный федеральный округ, споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью. В случаях, когда местом регистрации клиента является Северо-Западный и Приволжский федеральный округ, споры подлежат рассмотрению в соответствии с подведомственностью и родовой подсудностью в Арбитражном суде города Санкт-Петербурга и Ленинградской области, Невском районном суде г. Санкт-Петербурга и Судебном участке №129 Невского района г. Санкт-Петербурга.

## **8. Независимость положений.**

8.1. Недействительность или невозможность исполнения какого-либо положения настоящих Генеральных условий не влияет на действительность иных положений Договора и настоящих Генеральных условий.

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



**Мы любим наших  
клиентов!**

