

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «Доставлено»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий регламент оказания услуг ООО " Доставлено " (далее - Регламент) определяет:  
Условия и порядок оказания ООО " Доставлено " (далее - Перевозчик) транспортных услуг (экспресс-доставки) юридическим и физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям, права, обязанности и ответственность сторон.

Настоящим регламентом также устанавливается технология приема, обработки, хранения, перевозки и доставки (вручения) сборных грузов.

Регламент применяется в отношении Реестров заказов и Заявок (и Отправлений, доставляемых в соответствии с ними), поступивших в адрес Перевозчика с даты вступления в силу настоящего Регламента.

### 2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

Экспресс-доставка грузов - срочная доставка почты и грузов от Грузоотправителя до Грузополучателя, по территории Республики Беларусь.

Грузовое место (при экспресс-доставке грузов) - физически неделимый груз, состоящий из одного или нескольких предметов, соединенных между собой средствами упаковки/пакетирования, в т.ч. коробка, мешок, груз упакованный на паллете, переданный Перевозчику в упакованном виде, исключающий неконтролируемый доступ извне к содержимому, принятый Перевозчиком без осмотра внутреннего содержимого и доставляемый по одному адресу.

Максимальные размеры одного грузового места:

длина 120 см х ширина 80 см х высота 185 см и вес 200кг.

Отправка - отдельное грузовое место (совокупность грузовых мест), отправляемое от одного грузоотправителя по одному адресу доставки, оформленное по одному Бланку доставки.

Маркировка - номер заказа Отправки, предоставленный Перевозчиком, надписи и прочие условные обозначения, наносимые на грузовое место для определения способов обращения при транспортировке, хранении и погрузочно-разгрузочных операциях и (Перечень условных обозначений приведен в Приложении №1).

Негабаритное грузовое место (при экспресс-доставке грузов) - грузовое место, размеры которого превышают по длине 120 см х ширине 80 см х высоте 185 см и вес которых составляет более 200кг. Данные грузовые места принимаются к перевозке по предварительному согласованию с Перевозчиком и указываются в заявке на перевозку.

Неустойка - определенная законодательством или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить лицу, которое понесло убытки (причинен ущерб), если иное не предусмотрено законодательными актами, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства.

Физический вес- вес Отправки (брутто) в кг.

Объемный вес (при экспресс-доставке грузов) - это объем Отправки (м3) х 250кг. Определяется путем измерения длины, ширины и высоты грузового места /грузовых мест и их суммирования. При измерении Отправок со сложной геометрической формой, их измерение производится исходя из максимальных длин сторон Отправки, таким образом, чтобы в случае их упаковки, все углы такой упаковки составляли 90 градусов.

Платный вес (при экспресс-доставке грузов) - это вес, используемый при тарификации стоимости услуг Перевозчика, и равный наибольшему значению при сравнении физического и объемного веса Отправки.

Реестр приема-передачи грузов – документ, подтверждающий принятие и передачу груза, согласно бланку доставки (почтовой квитанции).

Терминал - склад, где Перевозчиком осуществляется хранение, обработка, получение/выдача Отправок.

Холостой пробег – это пробег автомобиля без осуществления забора/доставки груза, произошедшего по вине Грузоотправителя/Грузополучателя между пунктами разгрузки и погрузки.

Простой – нахождение представителя Перевозчика в пункте загрузки/разгрузки сверх лимитов времени, установленного в пункте 3.6. настоящего Регламента

Переадресация – изменение адреса забора/доставки груза, в случае указания Заказчиком неверного адреса забора/доставки груза и/или невозможности, по вине Грузоотправителя/Грузополучателя, предоставить груз по первоначально указанному адресу.

Платное отклонение – дополнительно оплачиваемое, согласно установленным тарифам, расстояние при доставке, в случае если населенный пункт осуществления доставки расположен на удалении свыше 3 км от установленного маршрута Перевозчика.

Грузы, не подлежащие перевозке:

- продукты питания и всё относящееся к ним
- радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся вещества и другие наименования, классифицируемые как опасный груз (любой категории опасных грузов);
- оружие огнестрельное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное, комплектующие к оружию и боеприпасам);
- сильнодействующие, наркотические и психотропные вещества;
- денежные знаки, дорожные чеки, ценные бумаги, золото и серебро в слитках, валюту, акцизные марки, драгоценные металлы и камни;
- иммунобиологические и биологические материалы, кровь;
- документы, удостоверяющие личность; а также любые документы, которые не относятся к грузу;
- контрафактные товары;
- животных и растения, прах, человеческие останки и т.п.;
- художественные ценности (картины, иконы, антиквариат и т.д.);
- порнографические материалы;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для Перевозчика, пачкать или портить другие грузы, оборудование;
- изделия из стекла и фарфора без надлежащей упаковки;
- скоропортящиеся продукты питания и продукты без герметичной упаковки;
- грузы, требующие соблюдения определенного температурного режима;
- грузы с габаритными размерами более 360см х 200см х 185см и весом более 1000 кг при экспресс-доставке грузов;
- грузы на паллетах высотой более 185 см и весом более 1000 кг.
- металлические, фанерные листы (листы из иных материалов) с габаритными размерами более 100 см х 100 см. **(прим. – листы, с габаритными размерами превышающими установленные могут приниматься к перевозке только с обязательным предварительным согласованием с Перевозчиком).**

### 3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

#### 3.1. График работы Перевозчика:

- рабочие дни: понедельник- суббота  
Доставка и забор грузов по городу Минску осуществляется с понедельника по пятницу;  
Доставка и забор грузов в регионах осуществляется со вторника по субботу;
- выходные: воскресенье и дни государственных праздников (объявленные нерабочими).

Информация об изменении графика работы размещается на сайте Перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by)

3.2. Подписанный договор на оказание транспортных услуг между Заказчиком и Перевозчиком является основанием для создания «кабинета Клиента» на сайте [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by) с предоставлением ему учетной записи и пароля. В случае отсутствия активности Заказчика в течение 3-х месяцев - «кабинет Клиента» блокируется. Последующая активация осуществляется на основании электронного письма Заказчика.

3.3. Перевозчик принимает грузовые места без перечня вложений. Получение/выдача груза Перевозчиком, осуществляется по внешним признакам (по количеству грузовых мест и состоянию упаковки) без пересчета внутреннего содержимого и оценки качества Отправки.

Перевозчик вправе отказаться от получения груза, в случае его значительного несоответствия весогабаритным характеристикам, указанным в заявке на перевозку (более чем на 25 % превышающие указанные в заявке), и несоответствия или отсутствия внешней упаковки.

3.4. Заказчик безусловно соглашается с тем, что Перевозчик производит контроль веса и объема Отправки с целью определения платного веса при поступлении её на Терминал. При измерении объема груза допустима погрешность, но не более 5%, в иных случаях решение принимается Перевозчиком.

3.5. Перевозчик самостоятельно определяет маршрут и способ доставки Отправки.

3.6. Максимальное время погрузки/разгрузки Отправки у Грузоотправителя/Грузополучателя в зависимости от:

- физического веса при экспресс-доставке:
  - до 400 кг – не более 15 минут;
  - от 400 кг до 800 кг – не более 30 минут;
  - от 800 кг – не более 45 минут.

В отдельных случаях время может быть изменено Перевозчиком в одностороннем порядке.

3.7. Перевозчик имеет право использовать факсимильную печать и подпись в документах, в случаях, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

### 4. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВОК. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК.

4.1. Заявки на перевозку принимаются Перевозчиком в рабочие дни (понедельник - пятница) в следующие временные интервалы:

- для обработки заявки, в случае забора Отправки из г. Минска и регионов на следующий день – с 09:00 до 17:00;
- для обработки заявки, в случае забора Отправки силами Перевозчика с территории Отправителя, в день подачи заявки – с 09:00 до 16:00, при этом, при наличии грузовых мест от 400 кг. – с 09:00 до 15:00.
- для обработки заявки, в случае осуществления привоза груза силами Заказчика на Терминал Перевозчика – с 09:00 до 17:00.

4.1.2. Заказчик направляет заявку посредством заполнения онлайн-формы в личном кабинете Заказчика на сайте Перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by), предоставляемом Заказчику после заключения Договора.

*(прим. направление заявки через личный кабинет является приоритетным, позволяет Заказчику сократить время подачи заявки; самостоятельно рассчитать предварительную стоимость предполагаемой перевозки; уточнить графики доставки; отследить статусы заявок, переданных в работу специалистам ООО «Доставлено»; сформировать адресную книгу; распечатать бланки доставки, узнать актуальные новости и др. )*

В случае отсутствия технической возможности заполнения заявки на сайте Перевозчика заявка может быть направлена (*прим. форма Заявки размещена на сайте [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by)*):

по электронной почте, на адрес: [info@dostavka24.by](mailto:info@dostavka24.by);

по телефону: +375 (29/33) 671 90 90

4.2.Сроки получения Отправок у Грузоотправителя:

4.2.1. В населенных пунктах с расположением терминала Перевозчика:

- по заявкам, направленным до 17.00 забор груза осуществляется до 19.00 текущего рабочего дня (при условии, что время работы склада Отправителя до 19-00);

- по заявкам, направленным после 17.00 – не позднее следующего рабочего дня до 19.00.

4.2.2. Забор грузов у Грузоотправителя непосредственно в день подачи заявки осуществляется только по городу Минску. Заявки на перевозку грузов из населенных пунктов не ежедневного обслуживания и/или, в которых отсутствует Терминал Перевозчика, принимаются предварительно, минимум за 1 (один) рабочий день до предполагаемой даты получения груза. Дополнительную информацию о заборе груза в данных населенных пунктах необходимо уточнять в отделе обслуживания клиентов по телефону + 375 (29/33) 671 90 90.

С графиком обслуживания населенных пунктов можно ознакомиться на сайте: [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by) (*прим. в случае отсутствия в графике населенного пункта, доставка в такой населенный пункт может осуществляться за дополнительную плату (платное отклонение). Подробную информацию следует уточнить в отделе обслуживания клиентов*).

4.2.3. Получение Отправок осуществляется в рабочие дни с 9:00 до 19.00. Время/интервал времени получения груза, указанное Заказчиком/Грузоотправителем в заявке на перевозку, является предполагаемым и не обязательным к исполнению Перевозчиком. Временной интервал получения отправки должен составлять не менее двух часов с момента направления заявки Перевозчику (*прим. с момента подачи Заявки Перевозчику необходим интервал не менее 2 часов*).

4.2.4. Получение Отправок на одном адресе (в одном пункте забора) осуществляется единоразово. В случае, когда по вине Грузоотправителя Отправка/ее часть и/или грузо-сопроводительные документы не были переданы представителю Перевозчика, Заявка переносится на следующий доступный по графику день.

4.2.5. На момент начала временного интервала забора Отправки, указанного в заявке на перевозку, Грузоотправитель обязуется обеспечить готовность Отправки и всех необходимых грузо-сопроводительных документов, а также обеспечить свободный доступ к месту забора Отправки (в том числе, когда для прибытия в пункт забора требуются оплата / специальное разрешение / пропуск и так далее).

4.3. Представитель Перевозчика, для сокращения времени приемки Отправок, посредством электронной почты/SMS/ или телефонного звонка, не позднее 60 минут с момента получения заявки, направляет Заказчику/Грузоотправителю уведомление, содержащее все необходимые данные для оформления грузо-сопроводительных документов (ТТН), которые необходимо подготовить к отправке до прибытия Перевозчика и информацию о номере заказа.

4.4. После прибытия представителя Перевозчика в пункт забора Отправки, Грузоотправитель обязуется передать Отправку и все необходимые грузо-сопроводительные документы в течение 15 минут. Время может быть изменено Перевозчиком в одностороннем порядке.

Время погрузки Отправок исчисляется с момента прибытия транспортного средства Перевозчика по указанному адресу и вступлением в контакт с представителем Грузоотправителя и до момента получения Отправки Перевозчиком (подписания ТТН), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции.

4.4.1. В случае превышения Грузоотправителем времени погрузки (указанному в п. 3.6) Заказчик возмещает Перевозчику понесенные дополнительные расходы «Простой», стоимость которого указана в Тарифных планах, а так же на сайте перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by).

4.4.2. В случае отсутствия Грузоотправителя, отказа в выдаче Отправки, неготовности Отправки, Заказчик обязуется в течение 15 минут решить указанные вопросы.

4.5. В случае нарушения условий, указанных в пп. 4.2.3 – 4.4.2 Регламента, Перевозчик оставляет за собой право покинуть пункт забора Отправки. В дальнейшем Перевозчик связывается с Заказчиком для принятия решения о повторном подтверждении заявки Заказчиком или её аннулировании. В данных случаях Перевозчик выставляет Заказчику отдельный счет за «Холостой пробег», стоимость которого указана в Тарифных планах, а также на сайте перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by).

4.5.1. В случае повторного подтверждения Заявки, Забор отправки будет осуществлен не ранее чем на следующий доступный по графику день.

4.6. Перевозчик осуществляет погрузку/разгрузку грузовых мест, вес которых не превышает 35 кг., при этом общий вес Отправки не должен превышать 160кг., а сумма измерений габаритных размеров наибольшего грузового места не должен превышать 200 см., включая перемещение на расстояние до 15м. и подъем до 2 этажа (при отсутствии лифта). В случае превышения указанных габаритов погрузка/разгрузка осуществляется Перевозчиком за дополнительную плату исключительно по предварительному согласованию с Заказчиком.

4.7. Доставка Отправок осуществляется согласно Графика обслуживания населенных пунктов Перевозчиком со вторника по субботу с 08.00 до 19.00 для юридических лиц и с 08.00 до 22.00 для физических лиц.

Доставка отправок из региона в регион осуществляется не ранее чем через 1 рабочий день со дня забора Отправки согласно Графика.

*(прим. актуальный График обслуживания населенных пунктов размещается на сайте Перевозчика <http://www.dostavka24.by> . Обратите внимание, что доставка в некоторые населенные пункты и точки ключевой розницы может не осуществляться).*

4.8. Время/интервал времени доставки Отправок, указанное Заказчиком в заявке на перевозку, является желаемым и не обязательным к исполнению Перевозчиком.

Представитель Перевозчика уведомляет Заказчика/Грузополучателя посредством электронной почты/SMS/ или телефонного звонка о конкретном временном интервале доставки.

4.9. В случае тяжелых погодных условий, Перевозчик оставляет за собой право в период с 1 ноября по 15 марта на продление сроков доставки до 3 рабочих дней. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств сроки доставки могут быть увеличены, до устранения последствий форс-мажорных обстоятельств.

4.10. Выдача Отправок с терминала Перевозчика осуществляется в рабочие дни с 14.00 до 20.00. Возможны изменения по времени Перевозчиком в одностороннем порядке.

## 5. УПАКОВКА/МАРКИРОВКА

5.1. Заказчик/Грузоотправитель до момента прибытия представителя Перевозчика должен надлежаще упаковать Отправку, с целью уберечь ее от обычных рисков при перевозке (перегрузке из транспорта в транспорт, погрузочно-разгрузочных работ).

5.2. Надлежащая упаковка подразумевает собой упаковку груза, на которой нет внешних повреждений/загрязнений и таким образом, чтобы при загрузках/разгрузках/перегрузках/транспортировке не возникала проблема повреждения содержимого (потертостей, царапин, сколов, трещин) и упаковки груза.

5.3. Ответственность за правильную упаковку груза, обеспечивающую его сохранность в условиях транспортировки, несет Отправитель.

5.4. В случае необходимости соблюдения специальных условий погрузки/разгрузки, перевозки, Заказчик должен нанести на Отправку соответствующую маркировку (см. приложение №1), для обеспечения сохранности Отправки при перевозке автомобильным транспортом, с учетом всех возможных манипуляций - погрузочно-разгрузочных работ, транспортировки, многоярусной перевозки и хранения. Маркировка должна соответствовать Правилам автомобильной перевозки грузов, утв. Постановлением Совета Министров РБ от 30.06.2008 г. № 970.

5.5. Каждое грузовое место Отправки должно быть промаркировано номером ТТН или Номером заказа.

Перевозчик не несет ответственность за последствия неправильной маркировки Отправки.

Маркировка производится любым доступным способом: наклеиванием этикеток с номером, написание маркером и т.д., но с условием, что номера должны быть отчетливо видны, читаемы и не

стираемы (смываемы).

5.6. Заказчик несет ответственность за последствия неправильной внутренней упаковки и/или маркировки Отправки (бой, поломку, деформацию, течь и т.д.).

5.7. Неупакованные грузы принимаются от грузоотправителя только при условии доставки груза на Терминал с последующей упаковкой за дополнительную плату. Стоимость дополнительной упаковки указана на сайте Перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by).

5.8. По согласованию с Перевозчика Отправка принимается в поврежденной упаковке, о чем делается соответствующая запись на бланке доставки, при этом Перевозчик не несет ответственности за повреждение (утрату) данной Отправки и содержимого, возникшие при перевозке, хранении и выполнении погрузочно-разгрузочных работ.

6. Со стороны транспортной компании «Доставлено» возможна дополнительная платная услуга - упаковка в стрейч-пленку, но она не гарантирует защиты от механического воздействия (потертостей) в процессе перевозки. Надлежащую защиту от механических повреждений (потертостей) обеспечивает Отправитель.

## 6. ДОКУМЕНТЫ, ОФОРМЛЯЕМЫЕ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ

6.1. Бланк доставки (далее – БД) – фирменный бланк ООО «Доставлено», являющийся внутренним документом Перевозчика, содержащий в себе всю необходимую информацию о заявке на перевозку, по которому осуществляется получение и выдача Отправок.

Бланк доставки оформляется Грузоотправителем и является основанием для выдачи Отправки представителю Перевозчика и подтверждает полномочия последнего. За предоставление иных документов, подтверждающих такие полномочия, Заказчик несет дополнительные расходы.

6.1.2. Заказчик гарантирует, что содержимое груза/отправки, количество грузовых мест, а также адреса грузополучателя/грузоотправителя (населенный пункт, область, район, сельский совет, если это требуется для определения местонахождения) верно и точно описаны в БД. В случае, если адресные данные в БД указаны неверно, сроки доставки могут быть продлены Перевозчиком и отсчитываться от даты предоставления точного адреса Заказчиком.

6.1.3. Стороны признают и подтверждают, что распечатанный из онлайн-кабинета БД может быть использован сторонами в качестве доказательств при проведении досудебных, судебных разбирательств.

6.2. Доверенность ООО «Доставлено» - внутренний документ ООО «Доставлено», которым представителю Перевозчика доверяется осуществить забор Отправки у Грузоотправителя.

6.2.1. Оформление доверенности ООО «Доставлено» осуществляется за дополнительную плату и составляет 5 % от стоимости перевозки, при осуществлении которой оформляется доверенность.

6.3. Оформление документов при осуществлении Перевозки.

Для осуществления перевозки Грузоотправитель передает следующие, надлежаще оформленные документы:

- Бланк доставки;
- Товарно-транспортные накладные (далее - ТТН). Представителю Перевозчика передается только первый, третий и четвертый экземпляры ТТН. Первый экземпляр предназначен грузополучателю, второй экземпляр остается у грузоотправителя; третий и четвертый экземпляры предназначены перевозчику. Третий экземпляр является основанием для расчетов за оказанные транспортные услуги и передается Заказчику (вместе с актами оказанных услуг), четвертый экземпляр – для учета транспортной работы.

***(прим. в случае, если Грузоотправителю необходимо передать второй экземпляр ТТН, он должен самостоятельно проконтролировать их передачу представителю Перевозчика. При этом в данном случае Перевозчик не несет ответственность за сохранность данного экземпляра ТТН).***

Перевозчик имеет право не подписывать приложения к ТТН или другие внутренние документы Грузоотправителя, в том числе не контролировать подписание указанных документов Грузополучателем.

- иные документы, необходимые для доставки (доверенности, пропуска и так далее).



#### 6.4. Замена/исправление ТТН.

В случае, если по вине Заказчика ТТН была испорчена и подлежит замене у Перевозчика, Заказчик направляет на электронную почту Перевозчика [info@dostavka24.by](mailto:info@dostavka24.by) запрос на замену ТТН на фирменном бланке с подписью и печатью Руководителя (с последующим обязательным досылком оригинала такого запроса).

Путем пересылки ТТН допускается замена/исправление не более, чем одного комплекта ТТН в месяц. В случае превышения установленного лимита замена/исправление ТТН производится платно, в размере 0,5 базовой величины за каждую испорченную по вине Заказчика ТТН либо бесплатно, в случае произведения замены/исправления ТТН непосредственно по месту нахождения бухгалтерии Перевозчика.

### 7. ПОЛУЧЕНИЕ/ ВЫДАЧА ОТПРАВКИ

7.1. Бланк доставки (БД) оформляется представителем Перевозчика или Отправителем на каждую Отправку при фактическом её получении, и является документом, по которому осуществляется получение и выдача Отправок. Подтверждением получения Отправки является подпись Перевозчика с расшифровкой в БД.

7.2. Своей подписью в БД Грузоотправитель, подтверждает правильность указанных в БД данных (данные грузоотправителя/грузополучателя, перевозчика, адресные реквизиты, характер и свойства груза и пр.), а также, что он ознакомлен и согласен с действующим Регламентом и Тарифными планами.

7.3. При передаче Отправки Грузоотправитель обязан предоставить Перевозчику комплект грузо-сопроводительных документов (ТТН), а прочие документы на груз должны быть вложены в одно из грузовых мест с отметкой «Документы», которая должна быть хорошо видима и читаема.

7.4. Подтверждением выдачи Отправки Грузополучателю (представителю юридического лица) является подпись с расшифровкой и печать/штамп Грузополучателя в ТТН, при этом название Грузополучателя на оттиске печати/штампе должно совпадать с наименованием Грузополучателя в ТТН.

При получении Отправки Грузополучателем (индивидуальным предпринимателем или физ. лицом), работающим без печати - необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность и/или свидетельства о государственной регистрации предпринимателя.

7.5. Время разгрузки Отправок исчисляется с момента прибытия транспортного средства Перевозчика по указанному адресу и вступления в контакт с представителем Грузополучателя и до момента получения Отправки (подписания и ТТН), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции.

В случае превышения Грузоотправителем / Грузополучателем времени погрузки/разгрузки (указанному в п. 3.6) Заказчик возмещает Перевозчику понесенные дополнительные расходы «Простой», согласно установленным тарифам.

7.6. Если невозможно доставить Отправку по причинам, зависящим от Заказчика и/или Грузополучателя (отсутствие представителя, неготовность принять, отказ от Отправки и т.д.), представитель Перевозчика убывает с адреса доставки и Отправка размещается на ближайшем Терминале Перевозчика.

Недоставленные Отправки по вине Заказчика хранятся на Терминале бесплатно до 5-ти дней.

Повторная доставка Отправки осуществляется Перевозчиком по стоимости согласно Тарифных планов.

7.7. При утрате (повреждении) Отправки Грузополучатель обеспечивает составление Акта о не сохранности груза по форме, приведенной в Приложении №2.

## 8. ТАРИФНЫЙ ПЛАН. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

8.1. Тариф для расчета стоимости экспресс-доставки грузов определяется на основании «Платного веса», определяемого при измерении веса и габаритов принятой Отправки с помощью специального оборудования и инструмента на терминале Перевозчика.

При расчете стоимости доставки «Платный вес» Отправки округляется в большую сторону (в пределах 1 кг).

Предварительную стоимость экспресс-доставки груза с учетом/без учета дополнительных услуг Заказчик может самостоятельно рассчитать на основании действующих Тарифных планов, размещенных на сайте Перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by), а также при помощи онлайн- калькулятора стоимости доставки.

*(прим. Калькулятор рассчитывает стоимость доставки грузов до 1500 кг (физического или объемного веса), для расчета стоимости доставки грузов сверх указанных габаритов следует обратиться в отдел обслуживания клиентов).*

8.2. Предварительный расчет стоимости экспресс-доставки грузов является ориентировочным и носит информационный характер.

8.3. Перевозчик не несет ответственность за предоставленные сведения о предварительной стоимости доставки, в случае если они не соответствуют окончательной стоимости, в связи с неверным указанием Заказчиком габаритов Отправки, а также иной информации.

8.4. Окончательная стоимость указывается Перевозчиком в информационном электронном письме, после проведения измерения веса и габаритов принятой Отправки с помощью специального оборудования и инструмента на терминале Перевозчика.

При этом Перевозчик в праве изменить стоимость доставки в случае, если по вине Заказчика (Грузоотправителя/Грузополучателя) Перевозчиком будут понесены дополнительные расходы.

В случае возникновения ситуаций, которые могут увеличить стоимость доставки, Перевозчик связывается с Заказчиком для их решения. Если Заказчиком не могут быть приняты надлежащие меры по их устранению (в том числе отсутствия возможности связаться с Заказчиком по его вине), Перевозчик в одностороннем порядке вправе увеличить стоимость доставки в размере стоимости дополнительных расходов *(прим. холостой пробег, простой, платное отклонение и др.)*

8.4. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в порядке, указанном в Договоре.

## 9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

9.1. Стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с действующим Тарифными планами Перевозчика. Также Перевозчик вправе вводить новые дополнительные услуги, путем размещения информации о них на сайте Перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by). Услуга считается введенной в действие с момента размещения информации на сайте Перевозчика [www.dostavka24.by](http://www.dostavka24.by).

9.2. Дополнительная упаковка/обрешетка Отправок.

В целях обеспечения сохранности Отправки от механических повреждений в процессе транспортировки Перевозчик оказывает услугу по дополнительной упаковке Отправки как по требованию Заказчика, так и по своему усмотрению, но с обязательным уведомлением Заказчика. Перевозчик принимает решение о необходимости дополнительной упаковки в случае, если упаковка Отправки не соответствует требованиям по обеспечению её сохранности при перевозке. Услуга по дополнительной упаковке влечет увеличение. стоимости услуг Перевозчика. Объем и вес Отправки определяется после проведения дополнительной упаковки.

## 10. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАСХОДЫ ПЕРЕВОЗЧИКА

10.1. Дополнительные расходы Перевозчика, понесенные им в целях выполнения заявки Заказчика (холостой пробег, простой, хранение свыше 5 дней и т.д.), возмещаются в соответствии с действующим Тарифными планами.

10.2. Прочие расходы Перевозчика (платные парковки, платный въезд/выезд на территории



грузоотправителя/грузополучателя, расходы по утилизации грузов и т.д.), возникшие в процессе исполнения перевозки по вине Заказчика, оплачиваются на основании акта выполненных работ Перевозчика с приложением подтверждающих документов.

## 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

11.1. Стороны несут ответственность в соответствии с Договором, Гражданским кодексом Республики Беларусь, законом «О транспортно-экспедиционной деятельности» и иными нормативно-правовыми актами Республики Беларусь.

11.2. Перевозчик несет ответственность за сохранность Отправки, с момента принятия ее к перевозке и до выдачи Грузополучателю, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение Отправки произошли вследствие обстоятельств, которые Перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело.

Ущерб, причиненный при перевозке Отправки, возмещается Перевозчиком:

- в случае утраты или недостачи части Отправки – в размере стоимости утраченной или недостающей части Отправки;

- в случае повреждения (порчи) Отправки – в размере суммы, на которую понизилась стоимость Отправки, а при невозможности восстановления поврежденной Отправки – в размере ее полной стоимости;

11.3. Перевозчик не несет ответственность:

- за сохранность внутреннего вложения Отправки при целостности внешней (транспортной) упаковки;

- за порчу и/или повреждение грузов, произошедших вследствие указания Заказчиком/Грузоотправителем недостоверных или неполных сведений в Заявке на перевозку и/или БД о свойствах грузов, условиях их транспортировки, обработке, упаковке и хранении.

- за фактическое несоответствие груза информации, указанной в грузо-сопроводительных документах (ТТН).

- в случае упаковки Отправителем груза ненадлежащим образом (надлежащая упаковка груза выдерживает условия, возникающие в процессе доставки Отправки: загрузка/перегрузка/разгрузка/перемещение к точке нахождения Получателя).

11.4. Если при исполнении заявки Перевозчиком будет установлено, что внутри Отправки находятся грузы, не подлежащие перевозке, то Перевозчик направляет Заказчику требование забрать данную Отправку по адресу, указанному в извещении, при этом до момента её выдачи, хранение осуществляется за счет Заказчика.

11.5. За свободный доступ третьих лиц к информации, содержащейся в «кабинете Клиента», в том числе к информации, носящей конфиденциальный характер, если доступ стал следствием утраты Заказчиком логина и пароля, ответственность в полном объеме несет Заказчик.

## 12. ФОРС-МАЖОР

12.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение любой из своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия, эмбарго, война или военные действия, дорожно-транспортные происшествия, коронавирус (COVID-19) или другие эпидемии, пандемии, а также решения или запретительные меры государственной власти и иные обстоятельства, предусмотренные законодательством.

12.2. Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательства, обязана в письменной форме (либо в форме электронного письма) уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращения вышеуказанных обстоятельств, немедленно, однако не позднее трех дней с момента их наступления и прекращения. Факты, изложенные в уведомлении, должны быть подтверждены компетентным органом или организацией страны возникновения форс-мажорных обстоятельств.

12.3. Если форс-мажорные обстоятельства повлияли на возможность исполнения обязательств в срок, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующих обстоятельств и их последствий.

### 13. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

13.1. В случае возникновения споров по вопросам исполнения настоящего Регламента Стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров и переписки в духе делового сотрудничества и взаимопомощи. До предъявления иска, предъявление претензии обязательно. Получатель претензии в течение 15 календарных дней со дня ее получения письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии.

13.2. В случае неполучения ответа на претензию в установленные настоящим Регламентом сроки, претензия считается рассмотренной, и получатель претензии признаётся согласным с выдвинутыми в ней требованиями.

13.3. В случае отсутствия согласия Сторон споры подлежат разрешению в экономическом суде по месту нахождения Истца.

Директор  
ООО "Доставлено"

