

ПРАВИЛА надання послуг з перевезення вантажів

1 Загальні положення

1.1 Дійсні Правила надання послуг з перевезення вантажів (далі - Правила) визначають порядок, права та обов'язки Виконавця і користувачів його послуг та регулюють відповідні відносини між цими суб'єктами. Ці Правила розроблені у відповідності до вимог чинного законодавства та є обов'язковими для дотримання Виконавцем та користувачами його послуг.

За цими Правилами здійснюється перевезення безпечних вантажів (далі – вантажі), маса і габарити та стан яких дозволяють їх безризикове перевезення.

1.2 Наведені у цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

вантаж – усі предмети (дозволені до перевезення), з оголошеною цінністю, з моменту їхнього приймання для перевезення до моменту їх вручення Одержувачу;

Виконавець – суб'єкт підприємницької діяльності, який, в установленому законодавством порядку, надає послуги з приймання, обробки, перевезення та видачі вантажів;

Відправник – юридична або фізична особа, вказана у **товарно-транспортній накладній (ТТН)** або у **ТТН на перевезення вантажу перевізником**, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає Виконавцю вантажі для перевезення;

Договір перевезення - довгострокова двостороння угода між Виконавцем та Замовником, що є юридичним документом, яким регламентуються строки, обсяг та умови надання послуг, пов'язаних з перевезенням вантажів, права, обов'язки та відповідальність Сторін щодо їх додержання;

Замовник - юридична або фізична особа, що замовила та сплатила послугу з перевезення вантажу;

накладна на отримання вантажу (далі - Накладна на отримання) - документ, який заповнює та подає Виконавцю Одержувач на підтвердження факту отримання вантажу, крім випадків, коли заповнюється та подається **ТТН на отримання вантажу Замовником**;

Одержувач – юридична або фізична особа, якій адресується вантаж, вказана у **ТТН** або у **ТТН на отримання вантажу Замовником**;

оголошена цінність – вартість вантажу, визначена і зазначена Відправником у **ТТН** або у **ТТН на перевезення вантажу перевізником**;

одне місце – окремий, штучно визначений, запакований і маркований Відправником вантаж;

переадресація – зміна даних Одержувача вантажу або місця одержання вантажу;

тариф - плата, що стягується з Відправника чи Одержувача за надані Виконавцем основні та додаткові послуги;

товарно-транспортна накладна (ТТН) – товарно-транспортний документ, а також разовий договір про перевезення вантажу, який заповнюється та подається Відправником Виконавцю, де фіксуються базові умови надання послуг з перевезення вантажу, які є витягом з цих Правил, та будь-які інші додаткові умови, замовлені та погоджені з Виконавцем. Цей документ призначений для списання товарно-матеріальних цінностей, обліку на шляху їх переміщення, оприбуткування, складського, оперативного та бухгалтерського обліку, а також для розрахунків за перевезення вантажу та обліку виконаної роботи;

товарно-транспортна накладна на перевезення вантажу перевізником, Форма Т-1.1 (далі – ТТН на перевезення Ф.Т-1.1) – документ, який заповнює та подає Відправник Виконавцю на перевезення обумовлених вантажів у випадках, коли оплата вартості перевезення таких вантажів здійснюється на підставі Договору перевезення при поданні вказаних вантажів до перевезення. Цей документ є заявкою на перевезення вантажу та призначений для списання товарно-матеріальних цінностей, обліку на шляху їх переміщення, оприбуткування, складського, оперативного та бухгалтерського обліку, а також для розрахунків за перевезення вантажу та обліку виконаної роботи;

товарно-транспортна накладна на отримання вантажу Замовником, Форма Т-1.2 (далі – ТТН на отримання Ф.Т-1.2) – документ, який заповнює та подає Виконавцю Одержувач на підтвердження факту отримання ним вантажу у випадках, коли оплата вартості перевезення такого вантажу та/або інших послуг, пов'язаних з перевезенням вантажів, здійснюється на підставі Договору перевезення при видачі цього вантажу. Цей документ може бути заявкою Одержувача на замовлення адресної доставки та призначений для списання товарно-матеріальних цінностей, обліку на шляху їх переміщення, оприбуткування, складського, оперативного та бухгалтерського обліку, а також для розрахунків за перевезення вантажу та обліку виконаної роботи;

цінний вантаж – вантаж, який має особливу цінність для Відправника та упакований у спеціальний фірмовий поліетиленовий номерний сейф-пакет, придбаний у Виконавця.

1.3 Забороняється здавати до перевезення:

тварин; отруйні рослини; зброю; вибухові, отруйні, вогнєбезпечні, їдкі, наркотичні та інші предмети та речовини, перевезення яких заборонено законодавством, а також ті, що є швидкопсувними або потребують спеціальних дозволів на перевезення.

Відповідальність за порушення цієї вимоги покладається на Відправника.

1.4 Виконавець надає Замовнику всю необхідну йому інформацію про порядок і організацію перевезення вантажів згідно з цими Правилами.

2 Упакування та маркування вантажів

2.1 Відправник самостійно обирає упаковку вантажу залежно від форми, характеру та виду вантажу, з урахуванням часу на перевезення, інших умов перевезення, а також виключенням можливості забруднення та пошкодження інших вантажів, обладнання та заподіяння шкоди працівникам Виконавця. При необхідності маркування вантажів, згідно "Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні", Замовник зобов'язаний завчасно замаркувати кожне місце вантажу відповідно до державного стандарту. Пакування вантажів повинно відповідати характеристикам вантажів та забезпечувати їх зберігання під час перевезення у відповідності з "Правилами перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні" та цими Правилами. Відповідальність за неправильне пакування та маркування вантажів несе Відправник.

2.2 Для упакування вантажів застосовуються:

- конверти, спеціальні конверти з полімерних матеріалів, цупкий папір, ящики, мішки, дерев'яне обрешетування.

Для уникнення переміщення всередині упаковки вантаж повинен бути щільно вкладений.

2.3 Особливі вантажі потрібно пакувати:

- крихкі предмети - у тверду тару, пересипані тирсою або обкладені стружкою, ватою тощо;
 - точні вимірювальні прилади - у тверду тару з прокладками, що запобігають пошкодженню вкладення під час перевезення. Прилади із скляними деталями упаковуються в ящики із спеціальним кріпленням. Такі вантажі приймаються з позначкою "Обережно";

- фарбувальні порошки - у торбинки з поліетиленової плівки, клейонки, щільний проклеєний папір, які вкладаються у ящики;

- сипкі продукти харчування і речовини, насіння, сухофрукти, горіхи тощо - у торбинки з поліетиленової плівки, клейонки, щільний проолієний папір, які вкладаються у ящики;

- друкована продукція (бланки, кошторисна документація тощо) масою до 5 кілограмів - у подвійну оболонку з цупкого паперу. Якщо маса вкладення перевищує 5 кілограмів, вантаж що його містить повинен мати з обох боків (адресного та зворотного) прокладки з дикту або цупкого картону.

Предмети одягу, килимові та інші м'які вироби необхідно пакувати у м'яку оболонку (тканину). Таке вкладення потрібно попередньо упакувати в поліетиленову плівку або інший вологонепроникний матеріал.

2.4 За пошкодження вантажів, упаковка яких не забезпечує їх зберігання, Виконавець відповідальності не несе.

3 Приймання вантажів

3.1 При відправлянні вантажу Замовник замовляє Виконавцеві відповідну послугу з перевезення вантажу з пункту відправлення до пункту призначення. Виконавець несе повну матеріальну відповідальність за збереження вантажу з моменту приймання його до перевезення і до видачі Одержувачу - у розмірі оголошеної цінності даного вантажу на підставах, що передбачені цими Правилами, за умови виконання Замовником усіх вимог цих Правил, якщо Виконавець не доведе, що втрата, недостача, псування або пошкодження вантажу сталися через обставини, яким Виконавець не міг запобігти і усунення яких від нього не залежало.

3.2 Відправник заповнює **ТТН** або **ТТН на перевезення Ф.Т-1.1** не менше, ніж у 2-х рівноцінних примірниках: один - Відправнику, другий - Виконавцю, де Відправник надає повну і точну необхідну інформацію, а саме:

1) при заповненні **ТТН**:

- опис вантажу;
 - кількість місць вантажу;
 - оголошену цінність вантажу (яка не може бути меншою 5,00 грн.);
 - відомості про Відправника (П.І.Б., паспортні дані (в окремих випадках, зазначених нижче), назва організації, ідентифікаційний код ЄДРПОУ (якщо Замовник (Відправник) - юр.особа) і т.д.), телефон Відправника;

- відомості про Одержувача (П.І.Б., паспортні дані (в окремих випадках, зазначених нижче), назва організації і т.д.), телефон Одержувача;

- місце відправлення, місце одержання вантажу;

- необхідність отримання Відправником повідомлення через SMS про отримання вантажу Одержувачем;

- необхідність повідомлення Одержувача через SMS про прибуття вантажу;

2) при заповненні **ТТН на перевезення Ф.Т-1.1** - інформацію, аналогічну тій, яка надається при заповненні ТТН; крім того, ідентифікаційний номер (якщо Замовник (Відправник) є фіз.особою), номер Договору перевезення.

Своїм власноручним підписом з зазначенням своїх даних П.І.Б. у **ТТН на перевезення Ф.Т-1.1** Замовник (або його представник) гарантує виконання зобов'язань Замовника щодо оплати вартості замовленого перевезення.

При заповненні **ТТН, ТТН на перевезення Ф.Т-1.1** (далі – ТТН) Відправник надає інформацію про свої паспортні дані, якщо він є фізичною особою, та паспортні дані Одержувача (фізичної особи) виключно у випадках відправлення цінних вантажів та вантажів з післяплатою.

Власноручним заповненням ТТН і підписом у ній Відправник підтверджує:

- правильність вказаної ним інформації та погодження з умовами надання послуг з перевезення вантажів та цими Правилами,

- вчасне отримання ним необхідної повної інформації про надання послуг.

Оголошена цінність вантажу не повинна перевищувати дійсної вартості вантажу.

У разі наявності підстав вважати, що Замовник (Відправник) завищив оголошену цінність вантажу, такий вантаж приймається Виконавцем до перевезення виключно після підтвердження відповідним документом фактичної вартості цього вантажу. Копія цього документу долучається до примірника ТТН Виконавця.

Упакований вантаж може прийматись до перевезення з описом вкладення. При цьому Відправник надає 2 примірники опису вкладення. Після перевірки відповідальною особою Виконавця відповідності вкладення опису, один з цих примірників долучається до примірника ТТН Виконавця, другий - до цього вкладення.

Вантаж, вартість якого не зазначена, або зазначена на суму, меншу, ніж 5,00 грн., вважається з оголошеною цінністю 5,00 грн.

Вантаж, оголошена цінність одного місця якого перевищує суму 50 000,00 грн., для перевезення не приймається.

Пломбування вантажів проводиться Замовником або Виконавцем за бажанням Замовника, перед цим вантаж пакується у мішок. При пломбуванні упакованого у мішок вантажу пломбувальний дріт (шпагат) протягують через тканину пакувального мішка біля горловини не менше, ніж у двох місцях, після цього горловина туго затягується пломбувальним дротом, потім вся горловина щільно обхвачується пломбувальним дротом по колу та пломбувальний дріт пломбується. Пломби слід навішувати таким чином, щоб виключалася можливість доступу до вантажу без їх знімання або порушення цілості. Якщо виникають сумніви, пов'язані з неправильністю пломбування, невиразністю відтисків знаків на пломбі або навіть незначним пересуванням пломби на пломбувальному дроті, вантаж до перевезення не приймається. Виконавець виконує пломбування в присутності Відправника. Номер фірмової пломби Виконавця зазначається Виконавцем у ТТН у присутності Відправника.

3.3 Відправник особисто інформує Одержувача про факт передання вантажу для перевезення (№ вантажу, дата відправлення, дата і місце прибуття, оголошена цінність, умови перевезення, оплати та одержання, правила зберігання). Відповідальність за несвоєчасне та неповне інформування Одержувача покладається на Відправника.

3.4 Замовник (Відправник) має право за окрему плату, за своєю письмовою заявою та при пред'явленні свого примірника ТТН, підтвердивши свою особу відповідно до пункту 3.2 цих Правил, здійснити зміну Одержувача чи місця одержання вантажу (переадресацію) та інші допустимі зміни даних про вантаж. Зазначені послуги оплачуються відповідно до діючих тарифів (Додаток №1). При зміні місця одержання додатково стягується плата за перевезення. Як виняток, послуги зі зміни форми оплати та платника наданих Виконавцем послуг з перевезення - є безкоштовними.

3.5 Замовник має право забрати вантаж, який ще не було відправлено за призначенням, за умови відшкодування ним Виконавцю суми в розмірі 20% вартості перевезення. У цьому випадку Замовнику повертається внесена ним плата за перевезення, а Відправник повертає ТТН Виконавцю.

3.6 Виконавець має право перевірки вантажу. В разі виявлення забороненого до перевезення вантажу Виконавець повертає його Відправнику або вживає заходів до вилучення такого вантажу в установленому законодавством порядку. Вилучений вантаж тимчасово зберігається Виконавцем за місцем виявлення з додержанням вимог ведення обліку, схоронності та обмеження доступу до нього сторонніх осіб.

За пред'явлення вантажу, забороненого до перевезення, або вантажу, який потребує при перевезенні особливих застережних заходів, з неправильним зазначенням найменування чи властивості вантажу з Відправника, крім стягнення заподіяних Виконавцю збитків, стягується штраф у розмірі п'ятикратної провізної плати за найвищим тарифом за всю відстань перевезення.

Про факт виявлення у прийнятому до перевезення вантажі вибухових речовин, наркотичних засобів, психотропних речовин, токсичних та радіоактивних речовин, ртуті, кислоти, отруйних, їдких речовин, усіх видів вогнепальної зброї і боєприпасів до неї, холодної зброї та інших предметів, спеціально призначених для нападу та оборони, і про затримання такого вантажу Виконавець невідкладно повідомляє органи внутрішніх справ. Уповноважені представники зазначених органів у

присутності відповідальних працівників Виконавця в установленому законом порядку проводять вилучення заборонених до перевезення предметів і речовин, про що складається відповідний акт.

3.7 Виконавець вправі відмовити Замовнику в прийманні вантажу для перевезення при:

- відмові Замовника пред'явити до перевірки вантаж;
- передачі Замовником для перевезення вантажів з порушенням упаковки;
- відмові Замовника надати супровідні документи на вантаж;
- оголошеній цінності одного місця вантажу понад 50 000,00 грн.;
- порушенні Замовником цих Правил;
- технічній неможливості виконання замовлення;
- здаванні забороненого до перевезення вантажу.

4 Видача вантажів

4.1 Послуги повідомлення Виконавцем Одержувача про надходження на його ім'я вантажу та повідомлення Відправника про отримання вантажу Одержувачем не надаються автоматично, а повинні замовлятися Замовником (Відправником) за допомогою відповідних відміток у ТТН, під час її заповнення. У випадку відсутності таких відміток у ТТН, Відправник самостійно надає Одержувачу всю необхідну інформацію для вчасного одержання вантажу, відправленого на його ім'я, а також самостійно зобов'язує Одержувача надати йому інформацію про отримання (неотримання) останнім доставленого вантажу.

Замовник (Відправник), за власною ініціативою, може звернутися до Виконавця, в робочий час, з усним або письмовим запитом про місце знаходження вантажу, який був зданий ним до перевезення, надавши при цьому ТТН або її копію, або всі дані ТТН. Строк для такого звернення - не більше 60 діб з дня приймання вантажу до перевезення.

4.2 Послуга з перевезення вантажу вважається виконаною після його надходження в пункт прибуття та видачі цього вантажу уповноваженій на його одержання особі (Одержувачу).

4.2.1. Послуга з перевезення вантажу вважається виконаною після його надходження в пункт прибуття - у разі, якщо Одержувач відмовився від одержання цього вантажу або не явився в пункт прибуття для його отримання протягом 60 діб з моменту приймання такого вантажу до перевезення.

4.3 Видача доставлених вантажів здійснюється:

в населених пунктах регіонів, що входять до мережі обслуговування Виконавця, відповідно до режиму роботи Виконавця.

4.4 Право отримання доставленого вантажу має Одержувач, зазначений Відправником у ТТН, після повідомлення ним номеру цього вантажу (номеру ТТН) оператору видачі вантажу та пред'явлення йому відповідного документу, що посвідчує особу Одержувача, з зазначених нижче документів.

Одержувач може уповноважити іншу особу на одержання вантажу, що адресований йому Відправником, за довіреністю, яка засвідчується в установленому законодавством порядку, та паспортом цієї уповноваженої особи. Окрім паспорта, уповноважена особа може пред'явити, для отримання вантажу, інший документ, що посвідчує її особу, зазначений у довіреності, з наведеного нижче переліку документів для одержання вантажу.

Цінний вантаж видається Одержувачу - фізичній особі за умови пред'явлення паспорта громадянина України, крім того при оголошеній цінності цінного вантажу до 5000 грн. додатково надається право одержання за посвідченням водія, що видано в Україні.

Вантаж, окрім цінного вантажу, видається Одержувачу - фізичній особі за умови пред'явлення: паспорта громадянина України; посвідчення водія, що видано в Україні; паспорта громадянина України для виїзду за кордон; військового квитка для військовослужбовців строкової служби; посвідчення народного депутата України; документа, що замінює паспорт; паспорта іноземного громадянина з візою або свідоцтвом про постійне або тимчасове проживання на території України іноземного громадянина, що видано органом внутрішніх справ; посвідчення біженця, що видано в Україні, а при оголошеній цінності вантажу до 10000 грн. додатково надається право одержання за студентським квитком, пенсійним посвідченням, посвідченням особи моряка, крім того при оголошеній цінності вантажу до 5000 грн. додатково надається право одержання за службовим посвідченням та іншими виданими державним органом посвідченнями особи, при цьому всі ці документи повинні мати обов'язкові реквізити: прізвище, ім'я, по батькові, фотографію громадянина, особа якого посвідчується, підпис відповідальної особи, печатку або штамп установи, яка видала документ, дату видачі.

Вантаж (також і цінний) видається Одержувачу - юридичній особі - за умови пред'явлення довіреності від юр.особи, що зазначена в ТТН як Одержувач вантажу, і паспорта представника Одержувача, уповноваженого Одержувачем за цією довіреністю на одержання вантажу; окрім паспорта, може бути пред'явлений інший документ, що посвідчує особу такого представника Одержувача, зазначений у довіреності, з наведеного вище переліку документів для одержання вантажу (в зазначеній у цьому переліку документів залежності від виду вантажу та його оголошеної цінності).

4.5 Одержувач при отриманні вантажу заповнює **Накладну на отримання** або **ТТН на отримання Ф.Т-1.2**, при цьому Одержувач надає повну і точну необхідну інформацію, а саме:

- 1) при заповненні **Накладної на отримання**:

- дату відправлення;
- місце відправлення;
- опис вантажу;
- № ТТН (вантаж);
- відомості про Одержувача (П.І.Б., назва організації);
- кількість місць;
- дату видачі;

2) при заповненні **ТТН на отримання Ф.Т-1.2:**

- інформацію, аналогічну тій, яка надається при заповненні Накладної на отримання;
- номер Договору перевезення;
- ідентифікаційний код Замовника (якщо Замовник - юр.особа) або його ідентифікаційний номер (якщо Замовник - фіз.особа).

Власноручним заповненням **Накладної на отримання** або **ТТН на отримання Ф.Т-1.2** і підписом з зазначенням своїх даних П.І.Б. у ній Одержувач підтверджує правильність вказаної ним інформації та факт отримання вантажу. Також своїм власноручним підписом з зазначенням своїх даних П.І.Б. у **ТТН на отримання Ф.Т-1.2** Замовник (або його представник) гарантує виконання зобов'язань Замовника щодо оплати вартості замовленого перевезення.

5 Вартість перевезення, зберігання та порядок оплати послуг

5.1 Вартість перевезення вантажу визначається в Додатку №1 до цих Правил і може коригуватися в залежності від додаткових обставин та індивідуальних вимог Замовника.

5.2 Вартість перевезення вантажу складається із сумарної вартості перевезення кожного з місць вантажу, а також, на вимогу Замовника, з розрахунку за перевезення кожного місця окремо.

5.3 Оплата послуг перевезення може здійснюватися як готівкою, так і по безготівковому розрахунку, бонусами.

5.4 Послуга з перевезення оплачується, як правило, в момент здачі вантажу, але, за бажанням Замовника, оплата за перевезення може бути здійснена в момент одержання вантажу, про що робиться відмітка у ТТН.

Не приймаються без оплати вартості перевезення громіздкі та багатомісні вантажі, що мають реальну цінність меншу за подвійну вартість замовленого перевезення.

Відправник повністю несе відповідальність за своєчасне і точне інформування Одержувача про умови та розмір оплати послуги перевезення, про оплату за зберігання вантажу у випадку затримки одержання, про можливі наслідки у випадку відмови від оплати за перевезення.

У випадку відмови Одержувача оплатити перевезення вантажу при його одержанні та/або зберігання вантажу, Замовник (Відправник) відшкодовує Виконавцю вартість зворотного перевезення та оплачує послуги зі зберігання з моменту надходження вантажу у первинний пункт прибуття, а також відшкодовує Виконавцю вартість первинного перевезення (до первинного пункту прибуття) у разі, якщо ця послуга не була оплачена.

У разі відмови Одержувача від отримання вантажу витрати, пов'язані зі зміною даних про вантаж (у тому числі переадресацією), поверненням вантажу (у тому числі незатребуваного), сплачуються Замовником (Відправником).

5.5 У випадку, якщо оплата перевезення, за погодженням з Виконавцем, повинна бути здійснена в момент отримання вантажу і при отриманні виникають спірні питання, вантаж повертається в пункт відправлення за рахунок Замовника. При цьому, послуга перевезення вважається виконаною.

5.6 Доставлений до кінцевого пункту перевезення (місця призначення) вантаж зберігається безкоштовно впродовж терміну безкоштовного зберігання вантажу, зазначеного у Додатку №1 до цих Правил. При зберіганні вантажу в офісі Виконавця більше цього терміну, за кожний наступний день Замовником або Одержувачем сплачується сума відповідно до діючих тарифів (Додаток №1).

5.7 За вимогою Замовника Виконавець може за рахунок Замовника повернути вантаж в пункт, з якого цей вантаж надійшов.

5.8 При дотриманні Замовником своїх договірних зобов'язань, щодо розрахунків за перевезення вантажів і надання у зв'язку з цим інших послуг, Виконавець може надати йому знижку в оплаті. Розмір цієї знижки визначається за домовленістю Замовника та Виконавця.

5.9 Виконавець має право притримати переданий йому для перевезення вантаж для забезпечення внесення провізної плати та інших платежів, якщо інше не встановлено законом, іншими нормативно-правовими актами або не випливає із суті зобов'язання.

6 Строки перевезення вантажів

Строк здійснення перевезення вантажів в місце призначення визначається за домовленістю Замовника та Виконавця і складає не більше 96 годин з моменту відправлення, зазначеного в ТТН.

7 Зберігання вантажів

7.1 Незатребувані вантажі зберігаються в офісі Виконавця за місцем призначення 15 діб з моменту їх надходження. Після закінчення цього терміну, вантажі передаються до Архіву Виконавця, де зберігаються до закінчення строку, що складає 60 діб з моменту приймання такого вантажу до перевезення.

Вантаж, що знаходиться на зберіганні, може бути затребуваний Замовником або Одержувачем.

7.2 Замовник при замовленні послуги перевезення вантажу має право заявити про необхідність здійснення зберігання вантажу в пункті призначення з обов'язковою попередньою оплатою терміну зберігання. При цьому оплата за зберігання нараховується відповідно до діючих тарифів (Додаток №1). У ТТН робиться відмітка про строк зберігання і про оплату за зберігання.

7.3 Після закінчення граничного строку зберігання не затребувані Одержувачем вантажі підлягають реалізації в порядку, встановленому транспортним законодавством України.

8 Гарантійні зобов'язання Виконавця

8.1 Виконавець гарантує вчасне та якісне виконання замовленої послуги з перевезення вантажів при дотриманні Відправником вимог по пакуванню та маркуванню вантажів, правильному і точному оформленню документації на перевезення вантажу.

8.2 В разі пошкодження некрихкого вантажу, втрати вантажу, з вини Виконавця, Замовнику повертається оголошена цінність вантажу, а також відшкодовується вартість послуг з перевезення.

9 Порядок пред'явлення претензій з питань перевезення вантажів

9.1 Претензії з питань перевезення вантажу приймаються від Замовника або Одержувача в письмовому вигляді з додаванням копії ТТН на перевезення цього вантажу та інших необхідних документів, протягом строку, встановленого чинним законодавством. Претензії, що надійшли без додавання копії ТТН (або всіх даних ТТН), не розглядаються, а повертаються заявнику з відповідним роз'ясненням.

Претензії можуть бути подані іншими особами за відповідною довіреністю Замовника або Одержувача, яка засвідчується в установленому законодавством порядку, та за паспортом. При цьому, окрім паспорта, уповноважена особа може пред'явити інший документ, що посвідчує її особу, зазначений у довіреності (з переліку документів, зазначених в п.4.4, як ті, що надають право отримання вантажів фізичній особі).

Претензії приймаються у письмовому вигляді, надіслані (передані через представників Виконавця) за адресою: м.Київ, вул.Чистяківська, 30 (Центральний офіс), і підлягають обов'язковій реєстрації. У претензії зазначається вид і характер вантажу, його номер, оголошена цінність, дата і місце приймання для перевезення, адреса Відправника та Одержувача. У претензії про неодержання вантажу зазначається вид упаковки, детальний перелік та вартість вантажу. Якщо при відправлянні такого вантажу здійснювалась оплата його перевезення, то одночасно з зазначеними документами подається розрахунковий документ про приймання вантажу - касовий чек, розрахункова квитанція тощо.

Претензії на відшкодування збитків за втрату, недостачу, псування або ушкодження вантажу пред'являються по кожному вантажу окремо.

9.2 Одержувач зобов'язаний в момент отримання вантажу (у тому числі упакованого вантажу з описом вкладення) здійснити його огляд, в присутності представника Виконавця. При виявленні Одержувачем будь-яких невідповідностей на момент видачі вантажу та при бажанні Одержувача отримати їх матеріальне відшкодування - представником Виконавця одразу ж складається відповідний акт (у двох примірниках), в якому вказуються всі наявні недоліки та визначаються розміри відшкодування (в межах оголошеної цінності). Цей акт засвідчується підписами Одержувача та двох представників Виконавця. Один примірник акту передається Замовнику, другий – залишається у Виконавця. При ненаданні Відправником документів, що підтверджують фактичну вартість вантажу (крім даних ТТН), розмір відшкодування пошкодженого вантажу, на вимогу Одержувача, заноситься до акту з його слів.

Обставини, що зафіксовані в акті зі слів Одержувача, не можуть бути доказами, що підтверджують факт та розмір збитків, що завдані Замовнику. Замовник вправі підготувати і передати Виконавцю письмову претензію з додатком усіх наявних документів, у тому числі копії акту.

У випадку пошкодження некрихкого вантажу або втрати вкладення упакованого вантажу, з вини Виконавця, Замовник має право на відшкодування в розмірі оголошеної цінності вантажу, або її частини, пропорційної пошкодженому вантажу, але не більше оголошеної цінності вантажу, а також на відшкодування вартості послуг перевезення пошкоджених або втрачених вантажів. Ніякі інші виплати, включаючи виплати "за моральний збиток" та втрачений прибуток, не сплачуються. Виплата відшкодування здійснюється при обов'язковому наданні ТТН на перевезення цього вантажу.

У разі пошкодження крихких вантажів ніякі виплати не сплачуються, оскільки Виконавець не має технічної можливості для забезпечення належного виконання умов перевезення таких вантажів, про що Замовник попереджається умовами договору про перевезення. Всі ризики, пов'язані з перевезенням крихкого вантажу, покладаються на Відправника.

9.3 Замовник має право на компенсацію в розмірі 12% від вартості послуги перевезення вантажу за кожен добу затримки (але не більше, ніж 60% вартості перевезення вантажу) у випадку порушення, з вини Виконавця, строків перевезення, за виключенням випадків форс-мажорних обставин.

9.4 При небажанні Одержувача оглянути вантаж в момент його вручення або в разі огляду вантажу (у тому числі упакованого вантажу з описом вкладення) Одержувачем без участі представника

Виконавця, Виконавець не несе відповідальності за будь-які можливі негативні наслідки, щодо пошкодження вантажу або нестачі, втрати вантажу, що знаходиться в упаковці.

Виконавець не несе відповідальності за наявність вкладення упакованого вантажу або його пошкодження, якщо на момент видачі вантажу цілісність його упаковки не порушена, відсутні сліди розпакування.

Також Виконавець не несе матеріальної відповідальності у разі, коли:

- вантаж в установленому законодавством порядку підлягає вилученню, конфіскації або знищенню;
- втрата або пошкодження вантажу сталися не з вини Виконавця;
- нестача вантажу, що знаходиться в упаковці, або пошкодження вантажу сталися внаслідок порушення Відправником вимог законодавства.

Претензії не приймаються після видачі вантажу Одержувачу без зауважень.

10 Інші умови

10.1 Відправник та Одержувач має право:

- на одержання доступної, достовірної та необхідної інформації про порядок і строки надання послуг;
- відмовитися від одержання пошкодженого частково або повністю вантажу, з відшкодуванням його вартості згідно законодавства та цих Правил.

10.2 При відмові у задоволенні претензії, заявнику у письмовій формі надається обґрунтована відповідь про причини відмови і повертаються подані ним документи.

10.3 У випадку виявлення вантажу після виплати Одержувачу чи Замовнику належної суми відшкодування, цей вантаж вручається особі, якій було відшкодовано виплату, за умови повернення Виконавцю суми відшкодування.

10.4 Інформація про адресу Відправника, вид вантажу, його категорію тощо може бути надана лише Одержувачу або його законному представнику.

Працівники, які допустили порушення зазначених вимог цих Правил, несуть відповідальність згідно з чинним законодавством.

10.5 Відправники відповідно до чинного законодавства несуть відповідальність за збитки, завдані Виконавцю чи третім особам внаслідок здавання до перевезення предметів чи речовин, перевезення яких заборонено цими Правилами, або неналежно упакованого вантажу.