



АВТОЛЮКС
ЕКСПРЕС ПОШТА

**СТАНДАРТНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ»**

ЗМІСТ

1. **ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ СТАНДАРТНИХ УМОВ НАДАННЯ ПОСЛУГ**
2. **ТЕРМІНОЛОГІЯ, ЩО ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ**
3. **ОСНОВНІ ПОСЛУГИ**
4. **ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ**
5. **ОПЛАТА ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**
6. **ОГОЛОШЕНА ВАРТІСТЬ ВІДПРАВЛЕННЯ**
7. **УПАКУВАННЯ ТА МАРКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ**
8. **ВІДПРАВЛЕННЯ, ЩО НЕ ПРИЙМАЮТЬСЯ ДЛЯ ДОСТАВКИ**
9. **ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ТА ПОРЯДОК ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕНЬ**
10. **РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВЛЕНЬ**
11. **ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ ЧЕРЕЗ ВІДДІЛЕННЯ ВИКОНАВЦЯ (ПУНКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ)**
12. **ЗАБІР ВІДПРАВЛЕНЬ ВИКОНАВЦЕМ ТА ПРЕДСТАВНИКОМ ВИКОНАВЦЯ**
13. **ВІДХИЛЕННЯ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗМІНИ ПАРАМЕТРІВ ЗАБОРУ**
14. **СКАСУВАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ, ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ ВИКОНАВЦЯ**
15. **ПРОСТІЙ**
16. **ПРОБЛЕМИ ДОСТАВКИ**
17. **ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «АДРЕСНА ДОСТАВКА» ПРЕДСТАВНИКОМ ВИКОНАВЦЯ (КУР'ЄРОМ) ТА ЇХ ВИДАЧА**
18. **ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «ДО ВІДДІЛЕНЬ» ТА ЇХ ВИДАЧА**
19. **ІДЕНТИФІКАЦІЯ ОСОБИ ОДЕРЖУВАЧА ПРИ ОДЕРЖАННІ ВІДПРАВЛЕНЬ У ВІДДІЛЕННІ (ДЛЯ ФІЗИЧНИХ І ЮРИДИЧНИХ ОСІБ)**
20. **ВІДМОВА ОДЕРЖУВАЧА ВІД ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ**
21. **КОМУНІКАЦІЯ**
22. **РЕКЛАМАЦІЯ**

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ СТАНДАРТНИХ УМОВ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- 1.1.Стандартні умови надання послуг (надалі – Стандартні умови) розроблені Товариством з обмеженою відповідальністю «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» (надалі – ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ») відповідно до вимог чинного законодавства України та визначають загальний порядок приймання, оброблення та вручення поштових відправлень.
- 1.2. Дані Стандартні умови визначають порядок надання послуг поштового зв'язку, права та обов'язки операторів поштового зв'язку, Замовників послуг поштового зв'язку та регулює відносини між ними.
- 1.3. У разі передачі Замовником будь-якого відправлення для перевезення ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ», Замовник підтверджує, що ознайомлений та погоджується з положеннями цих Стандартних умов, чинними на момент передачі відправлення для транспортування та зобов'язується їх виконувати незалежно від наявності або відсутності документів чи підпису на документах.
- 1.4. Усі документи і ці Стандартні умови розміщені на офіційному сайті ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» <https://autolux-post.com.ua/> (надалі іменоване – сайт).
- 1.5. Права й обов'язки ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» та Замовника, Одержувача та третіх осіб (далі за текстом разом – Сторони), передбачені цими Стандартними умовами та виникають з договору, укладеного між Сторонами.
- 1.6. Відправленням являється внутрішнім зареєстрованим Відправленням Виконавцем, з вкладенням предметів/речей незаборонених законодавством України до пересилання. Перелік вкладень, заборонених до пересилання у поштових Відправленнях, порядок їх вилучення із поштових відправлень та розпорядження ними затверджуються Кабінетом Міністрів України.

2.ТЕРМІНОЛОГІЯ, ЩО ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ

- 2.1. Термінологія в цих Стандартних умовах застосована у відповідності до чинного законодавства України, а відповідні терміни, зокрема, означають наступне:
- 2.1.1. **Відправлена декларація** – документ, що оформлюється Замовником або Виконавцем – письмово або в електронній формі, містить реквізити Відправника та Одержувача та інформацію про відправлення, регламентує надання послуг, оплату за послуги, відповідальність сторін згідно відповідного Договору або Замовлення;
- 2.1.2. **Відправлення** – всі предмети, розміщені всередині упаковки та герметично упаковані відповідно до стандартів та вимог Виконавця, з моменту їхнього прийняття для доставки Одержувачу масою не більше встановлених стандартів та вимог Виконавця;
- 2.1.3. **Відправник (Замовник)** - фізична або юридична особа, прізвище, ім'я та по батькові або найменування якої зазначені на поштовому відправленні, в спеціально призначеному для цього місці, яка безпосередньо або через уповноважену особу подає оператору поштового зв'язку для пересилання відправлення;
- 2.1.4. **Виконавцем** - є оператор поштового зв'язку Товариство з обмеженою відповідальністю «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ», яке надає послуги з доставлення Відправлення та/або інші послуги визначені між Сторонами.
- 2.1.5. **Одержувач** – юридична або фізична особа, яка є кінцевим одержувачем відправлення, визначена Відправником у Відправленій декларації та/або інших супровідних документах.
- 2.1.6. **Замовлення** – письмова або електронна заявка, оформлена Замовником згідно правил та стандартів Виконавця, надана Виконавцю, згідно якої перший замовляє відповідні Послуги Виконавця.
- 2.1.7 **Забір** – процес приймання-передачі Відправлення від Відправника представнику Виконавця.
- 2.1.8. **Послуга** – визначена Замовником послуга з організації доставки Відправлення в межах території України.
- 2.1.9. **Додаткова послуга** – послуга, що не може бути надана самостійно, а лише в якості доповнення до основної послуги.
- 2.1.10. **Агентський підрозділ** – окремий підрозділ, який уповноважений та діє від імені Виконавця на підставі підписаного Договору щодо надання послуг Замовникам чи третім особам. Агентський підрозділ самостійно несе відповідальність за оформлене Відправлення до моменту її передачі Виконавцю чи на це уповноваженій особі Замовника.
- 2.1.11. **Особистий кабінет** - інтернет-сервіс для самостійного ведення логістичної діяльності Замовниками. Передбачає попередню реєстрацію Замовника в системі. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
- 2.1.12. **Нестандарт** – будь-який інший вантаж максимальні габарити якого не підпадають до категорії вантажів, що визначені цими Правилами та/або Виконавцем. Негабаритний вантаж приймається лише за попередньою домовленістю з Виконавцем, вартість розраховується за окремим тарифами та тільки Відділення-Відділення.
- 2.1.13. **Відділення** – це приміщення де здійснюється приймання/видача відправлення (документи і посилки) фактичною й об'ємною вагою визначеною Виконавцем.
- 2.1.14. **Доставка** – це переміщення на місце призначення вантажу силами Виконавцями та/або іншими залученими третіми особами.

3.ОСНОВНІ ПОСЛУГИ

- 3.1. Основна послуга визначає спосіб приймання (забору) Відправлення від Відправника для доставки та спосіб його доставки Одержувачу.

3.2. Перелік основних послуг:

Основні послуги	Спосіб приймання Відправлення	Спосіб доручення Відправлення
Відділення– Відділення	Приймання Відправлень здійснюється на відділенні Виконавця. Відправлення приймаються по максимальним дозволеним габаритам та вазі	Доставка відправлень здійснюється до відділення Виконавця
Відділення – адресний забір	Приймання Відправлень здійснюється на відділенні Виконавця. Відправлення приймаються по максимальним дозволеним габаритам та вазі	Доставка здійснюється на адресу Одержувача (адресний забір)
Адресний забір– відділення	Приймання здійснюється на адресі Відправника (адресний забір)	Доставка Відправлень здійснюється до відділення

		Виконавця
Адресний забір– Адресна доставка	Приймання здійснюється на адресі Відправника (адресний забір). Відправлення приймаються по максимальним дозволеним цим документом вазі та габаритам	Доручення здійснюється на адресу Одержувача (адресна доставка)

3.3. Адресний забір – формат обслуговування за адресою при якому здійснюється приймання/доставка Відправлень (документи, посилки, Відправлення, палети та шини-диски) фактичною й об'ємною вагою не більше ніж 1000 кг на одне місце, довжиною не більше ніж 300 см та шириною і висотою не більше ніж 220 см. Габарити вказані з урахуванням упаковки.

3.4. ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» залишає за собою право змінити місце видачі Відправлення у разі закриття чи переїзду Відділення, попередньо проінформовавши Замовника.

4. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

4.1. Перелік додаткових послуг:

Назва послуги	Опис
Оформлення Відправлення (декларації)	Виконується підрозділом приймання Відправлень до перевезення (підрозділом Адресного Обслуговування). Передбачає реєстрацію Відправлень в обліковій системі Виконавця, згідно даних, вказаних при оформленні Відправлення Декларації. Не має обмежень по способу доставки Відправлень
Оплата за оголошену цінність	Відправлення приймаються для доставлення з оцінкою вартості вкладення, визначеною Відправником та/або умовами Договору.
Додаткова спроба доручення	Кількість спроб доставки визначається Сторонами, якщо інше не зазначено у відповідному договорі. У випадку якщо кількість виконаних доставок вичерпано, але Відправлення не доставлено з незалежних від Виконавця причин, на основі звернення Відправника та за умови додаткової оплати згідно діючих тарифів може бути виконана додаткова спроба доставки.
Корегування (зменшення) суми післяплати Відправлення	Корегування (зменшення) відповідної Відправленню суми післяплати на основі звернення Відправника. Послуга не надається по вже доставлених або повернутих Відправнику Відправленнях, а також по Відправленнях, що знаходяться під матеріальною відповідальністю представника Виконавця.
Доставка в супермаркет	За домовленістю між Сторонами, Виконавець може доставити Відправлення за попереднім записом Відправника та/або виконання доставки згідно дати і часу попереднього запису та за пропускним режимом спеціального суб'єкта.
Зміна адреси для доставки Відправлення	Для Відправлень із способом доставки «до відділення» такими реквізитами є – область, населений пункт або Відділення доставки вказаний на сайті Виконавця. Для Відправлень із способом доставки «адресна доставка», окрім вказаних вище, такими реквізитами є – вулиця, номер будинку, контактний номер телефону, ПІБ.
Зміна реквізитів Одержувача (ПІБ або номер телефону)	Зміна персональних ідентифікаційних реквізитів Одержувача (прізвище, ім'я, по-батькові або номер телефону). Послуга не надається по вже доставлених або повернутих Відправнику Відправленнях. Послуга виконується до моменту передачі на адресне обслуговування.
Зміна типу оплати (безготівкової на готівкову) або зміна платника (Відправник / Одержувач)	Зміна реквізитів оплати (безготівкової на готівкову) або зміна платника (Відправник / Одержувач). Послуга не надається по вже доставлених або повернутих Відправнику Відправленнях, а також по Відправленнях, що знаходяться під матеріальною відповідальністю представника Виконавця чи залученої третьої сторони.
Зміна способу доставки «адресна доставка» на інший	Доступна лише для Відправлень із способом доставки «адресна доставка». При виконанні цієї послуги допускається зміна адреси доставки без зміни населеного пункту доручення. Послуга не надається по вже доставлених або повернутих Відправнику Відправленнях
Зміна способу доручення «до відділення» на «адресна доставка»	Доступна лише для Відправлень із способом доставки «до відділення». При виконанні цієї послуги допускається зміна адреси доставки без зміни населеного пункту доставки

Палетування	Виконується підрозділом приймання Відправлень до перевезення (підрозділом Адресного Обслуговування). Передбачає палетування Відправлення.
Повернення Відправлення	Означає виконання повернення недорученого Відправлення. Не має обмеження по способу доставки Відправлення. Відправлення знаходиться у Відділенні та передається у визначений архів.
Повернення документів Відправнику	По факту доставки Відправлення Одержувач повинен підписати та повернути документи, які підготував Відправник. Підготовані Відправником документи відправляються окремим місцем з замовленою послугою. Оформлені Одержувачем документи повертаються Відправнику у вигляді окремого зворотного Відправлення, ідентифікаційний номер якого є відмінним від номера первинного Відправлення. Виконавець, за замовленням Відправника та за погодженням останнього з Одержувачем, може здійснити один з наступних видів повернення документів Відправникові: <ul style="list-style-type: none"> • повернення зворотних документів в інвентарному конверті (відповідальність за комплектність та якість оформлення документів несе Одержувач) • повернення зворотних документів за реєстром (відповідальність за комплектність оформлених Одержувачем документів несе Виконавець, проте за якість оформлення таких документів відповідає Одержувач)
Повернення тари, піддонів	По факту доставки транспортна тара багаторазового використання, в якій здійснювалось перевезення Відправлення (ящики, піддони тощо), повертається Відправнику (за додаткову плату згідно відповідного тарифу).
Пролонгація перебування Відправлення на доставці	Збільшення терміну перебування Відправлення в системі доставки Виконавця на основі звернення Відправника. Сумарна величина додаткового терміну, на який можлива максимальна пролонгація, визначається цими Стандартними умовами.
Упакування	Виконується підрозділом приймання Відправлень до перевезення (підрозділом адресного Обслуговування). Означає підготовку наданого Відправником Відправлення до перевезення. Залежно від характеристик Відправлення, упакування може включати в себе: <ul style="list-style-type: none"> • укладання Відправлення в транспортну тару • прокладання предметів пересилання в середині транспортної тари амортизуючими матеріалами (у разі необхідності) • заклеювання (скотчування) транспортної тари • маркування транспортної тари інформаційними знаками Залежно від обсягів та інших характеристик Відправлення, транспортною тарою може бути стандартизована тара разового використання (конверт, сейф-пакет, коробка тощо) або багаторазова тара (ящик, піддон, контейнер, клітка, обрештування, тощо). Не має обмежень по способу приймання Відправлень до перевезення
Підйом Відправлення	Доступна лише для Відправлень із способом доставки «адресна доставка». Доставка Відправлення, габаритно-вагові показники одного чи двох неділимих місць якого не перевищують 31,5 кг фізичної ваги та/або 50 кг об'ємної ваги, а об'єм 0,2 м ³ , передбачає доставку такого Відправлення включно з його підняттям на замовлений поверх за відповідною адресою Одержувача. Проте, якщо один з вищевказаних габаритів Відправлення – вага або об'єм, перевищує встановлені межі (вага більше 31,5 кг, об'ємна вага більше 50 кг або об'єм більше 0,2 м ³), то доставка Відправлення здійснюється тільки до під'їзду і за додатковою домовленістю завчасно до моменту доставки з Замовником про доплату – з підйомом на відповідний поверх (помешкання або офісу)
Спуск Відправлення	Доступна лише для Відправлень із способом доставки «адресна доставка». Приймання Відправлення, габарити одного неділимого місця якого не перевищують 31,5 кг фізичної ваги та/або 50 кг об'ємної ваги, а об'єм 0,2 м ³ , передбачає забір такого Відправлення включно з його спуском з замовленого поверху за відповідною адресою Одержувача. Проте, якщо один з вищевказаних габаритів Відправлення – вага або об'єм, перевищує встановлені межі (вага більше 31,5 кг, об'ємна вага більше 50 кг або об'єм більше 0,2 м ³), то відправлення здійснюється тільки від під'їзду і за додатковою домовленістю з Замовником про доплату – з спуском з відповідного поверху (помешкання або офісу) завчасно до моменту відправлення.
Зберігання	Безкоштовне зберігання Відправлення на відділенні підрозділу доставки впродовж 5-ти робочих днів. По закінченню вказаного строку за зберігання кожен наступний день Замовнику (Відправнику) або Одержувачу нараховується відповідна плата згідно діючого тарифу.

4.2. Відправлення, які за розмірами чи вагою перевищують допустимі обмеження, приймаються до перевезення лише за попередньою

домовленістю Сторін.

5. ОПЛАТА ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

- 5.1. Послуги оплачуються під час їх замовлення у національній валюті за діючими тарифами. Діючі тарифи опубліковані на сайті ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» за посиланням: <https://autolux-post.com.ua/taryfy/>
- 5.2. Тарифи на універсальні послуги поштового зв'язку відповідно до законодавства встановлюються ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ».
- 5.3. Тарифи на інші послуги поштового зв'язку встановлюються операторами поштового зв'язку згідно із законодавством.
- 5.4. Порядок оплати послуг поштового зв'язку визначається операторами поштового зв'язку згідно із законодавством.

6. ОГолошена вартість відправлення

- 6.1. Оголошена вартість – вартість відправлення, заявлена Відправником Відправленій декларації. Оголошена цінність відправлення наданого Замовником Виконавцю не повинна перевищувати дійсної (ринкової) вартості Відправлення. Виконавець відповідає у розмірі оголошеної цінності зданого до перевезення Відправлення, тобто Замовнику буде відшкодовано збитки лише у межах оголошеної цінності Відправлення, що була зазначена Замовником у Відправленій декларації, реєстрі передачі Відправлення до відправки, тощо.
- 6.2. В разі сумніву щодо вмісту Відправлення та не залежно від заявленої Відправником оголошеної вартості, представник ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» має право сфотографувати таке відправлення з метою за Відправлення фотографії в інформаційну систему ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ».
- 6.3. ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» має право перевірки Відправлення. В разі виявлення забороненого до перевезення Відправлення Виконавець повертає його Замовнику або вживає заходів до вилучення такого Відправлення в установленому законодавством порядку. Вилучене Відправлення тимчасово зберігається Виконавцем за місцем виявлення з додержанням вимог ведення обліку, схоронності та обмеження доступу до нього сторонніх осіб.

7. УПАКУВАННЯ ТА МАРКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

- 7.1. Замовник самостійно обирає упаковку Відправлення залежно від форми, характеру та виду Відправлення, з урахуванням часу на перевезення, інших умов перевезення, а також виключенням можливості забруднення та пошкодження інших Відправлень, обладнання Виконавця та заподіяння шкоди працівникам Виконавця.
- 7.1.1. При необхідності маркування Відправлення, згідно «Правил перевезень Відправлення автомобільним транспортом в Україні», Замовник зобов'язаний завчасно замаркувати кожне місце Відправлення відповідно до державного стандарту.
- 7.2. Упаковка Відправлення повинна відповідати державним стандартам та вимогам, встановленим Правилами перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні, що затверджені наказом Міністерства транспорту України від 14.10.1997 року № 363, з наступними змінами й доповненнями та цим Стандартним умовам.
- 7.3. Відповідальність за неправильне пакування та маркування Відправлення несе Замовник.
- 7.4. Замовник зобов'язаний видалити з пакування, яке використовується повторно, всі попередні ідентифікатори (наклейки, етикетки, стікери тощо), які не мають відношення до пересилання такого Відправлення.
- 7.5. Замовник зобов'язаний забезпечити Відправлення відповідним транспортним пакуванням, яке забезпечить збереження Відправлення та його вкладення при кількарязовому відправленні та транспортуванні.
- 7.6. Непридатне пакування вважається таким, що не відповідає характеру Відправлення і способу його транспортування, в тому числі не забезпечує надійне зберігання Відправлення при кількарязовому його відправленні та транспортуванні.
- 7.7. Замовник несе відповідальність за всі наслідки неналежного упакування Відправлення (бій, поломка, деформація, протікання, пошкодження, нестача вкладень тощо), а також за застосування пакування, що не відповідає особливостям такого Відправлення, його масі чи встановленим стандартам і технічним умовам.
- 7.8. При замовленні Відправлення, що потребує особливого поводження під час його перевідправлення та транспортування, Замовник зобов'язаний нанести на кожне Відправлення спеціальне маркування написом «Верх», «Скло», «Обережно», «Не кантувати», «Не класти плазом / горизонтально», «Крихке», в тому числі для LED- телевізорів, моніторів тощо.
- 7.9. Відповідальність за відсутність спеціального маркування та спричинені будь-які наслідки несе Замовник.
- 7.10. При прийманні Відправлення Виконавець наносить власне маркування, яке визначене його технологічними правилами і призначене для внутрішнього користування.
- 7.11. При прийомі відправлення з маркуванням «Крихке» представник Виконавця має право в присутності Замовника (або його представника) перевірити вміст Відправлення на предмет достатності його внутрішнього упакування та цілісності вкладеного. Лише в такому випадку Виконавець несе відповідальність за пошкодження такого Відправлення під час транспортування.
- 7.12. Виконавець має право не приймати Відправлення, що не відповідають вищезазначеним та таким, що містяться в нормах чинного законодавства України, вимогам до пакування та маркування.
- 7.13. Для упакування Відправлення застосовуються: - конверти, спеціальні конверти з полімерних матеріалів, цупкий папір, ящики, мішки, дерев'яне обрешетування та/або інший матеріал визначений Виконавцем. Для уникнення переміщення всередині упаковки Відправлення повинне бути щільно вкладеним.
- 7.14. Особливі Відправлення потрібно пакувати:
- 7.14.1. Крихкі предмети - у тверду тару, яка наповнюється визначеними Виконавця для щільності;
- 7.14.2. Точні вимірвальні прилади у тверду тару з прокладками, що запобігають пошкодженню вкладення під час перевезення.
- 7.14.3. Прилади із скляними деталями упаковуються в ящики із спеціальним кріпленням. Такі Відправлення приймаються з позначкою «Обережно».
- 7.14.4. Фарбувальні порошки у торбинки з поліетиленової плівки, клейонки, щільний проклеєний папір, які вкладаються у ящики;
- 7.14.5. Сипкі продукти харчування і речовини, насіння, сухофрукти, горіхи тощо, у торбинки з поліетиленової плівки, клейонки, щільний проколений папір, які вкладаються у ящики;
- 7.14.6. Друкована продукція (бланки, кошторисна документація тощо) масою до 5 кілограмів у подвійну оболонку з цупкого паперу. Якщо маса вкладення перевищує 5 кілограмів, Відправлення 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.

7.14.7. За пошкодження Відправлення, упаковка яких не забезпечує їх зберігання, Виконавець відповідальності не несе.

7.15. Упаковка відправлення обирається Замовником залежно від форми та характеру вкладення з урахуванням часу на перевезення, а також виключенням можливості забруднення чи пошкодження інших відправлень, поштового обладнання, заподіяння шкоди працівникам поштового зв'язку. Упаковка повинна забезпечувати схоронність вкладення, а також можливість обробки відправлення із використанням технічних засобів.

7.16. Вкладення, прийняте у закритому вигляді працівниками Виконавця не перевіряється, окрім випадків передбачених цими Стандартними умовами та законодавством України.

7.17. У разі передачі Відправлення Замовником у фабричній упаковці, повинні мати додаткове упакування (стреч-плівка, картон та інші пакувальні матеріали) для збереження заводської упаковки та вкладення.

7.18. За пошкодження предметів, вкладених Замовником у Відправлення, упаковка якого не забезпечує їх збереження, Виконавець відповідальності не несе.

8. ВІДПРАВЛЕННЯ, ЩО НЕ ПРИЙМАЮТЬСЯ ДЛЯ ДОСТАВКИ

8.1. У Відправленні можуть транспортуватися лише предмети, що не заборонені законодавством до пересилання у внутрішніх поштових відправленнях.

8.2. Замовник відповідно до законодавства України несе відповідальність за вкладення до відправлення заборонених до пересилання предметів.

8.3. Не можуть пересилатися у відправлення предмети, які становлять загрозу життю, здоров'ю людей, призводять до знищення чи пошкодження інших відправлень та поштового обладнання.

8.4. У разі виявлення у відправленнях предметів і речовин, які заборонені до пересилання, відділення/ підрозділ Замовника, повертає їх Замовнику або вживає заходів до їх вилучення в установленому порядку. Зазначені відправлення тимчасово зберігаються за місцем їх виявлення з дотриманням вимог ведення обліку, схоронності та обмеженого доступу до них сторонніх осіб.

8.5. Замовник зобов'язується не допускати вкладення у відправлення предметів, заборонених до пересилання згідно законодавства України, а саме:

- вогнепальну зброю усіх видів і боєприпаси до неї (крім несправних частин рушниць, які відправляються магазинами мисливських і рибальських знарядь);
- холодну зброю та інші предмети, спеціально призначені для нападу та оборони (кастет, стилети, балончики з рідиною паралітичної дії тощо);
- вибухові, легкозаймисті або інші небезпечні речовини, якщо інше не передбачено законодавством;
- наркотичні засоби, психотропні речовини, їх аналоги та прекурсори, включені Комітетом з контролю за наркотиками до переліку наркотичних засобів, психотропних речовин, їх аналогів і прекурсорів, що підлягають спеціальному контролю відповідно до законодавства;
- токсичні та радіоактивні речовини, ртуть, кислоти, отруйні, їдкі речовини;
- тварин та отруйні рослини;
- національну валюту (крім нумізматичних монет та їх колекцій), іноземну валюту, за винятком відправників, які мають відповідні ліцензії на даний вид діяльності;
- харчові продукти, строк зберігання яких не перевищує 10 діб;
- крихкі предмети, вироби із скла;
- грошові кошти (знаки), зокрема іноземна валюта, цінні папери.

8.6. Замовник даючи відправлення до пересилання, погоджується з тим, що належним чином ознайомлений із переліком Відправлень, які заборонені до пересилання, і несе повну відповідальність згідно чинного законодавства у випадку виявлення таких, в тому числі відшкодовує Виконавцю шкоду спричинену як такими Відправленнями, так і виявленням таких відправлень. Замовник погоджується самостійно нести всі ризики та будь-яку шкоду у випадку користування Послугами Виконавця при доставці таких типів Відправлень:

- що не захищені чи не запаковані відповідно до їх маси, форми, вмісту та тривалості доставки;
- що не мають необхідних документів, які підтверджують вміст вкладеного і його вартість, якщо надання таких документів вимагається цими умовами або чинним законодавством України;
- що не містять повної інформації про Одержувача;
- у пошкоджену пакуванні;
- що вимагають спеціального температурного режиму транспортування та зберігання;
- виняткової та/або важко-оцінюваної вартості, такі як твори мистецтва, ювелірні вироби, дорогоцінне каміння або інші унікальні речі;
- що вміщують товар, який швидко псується, ламкий товар або товар, що потребує специфічного захисту та поводження;
- доставка (перевезення) котрих є забороненою чинним законодавством України, включаючи зброю, або які потребують проходження специфічних офіційних або інших процедур, вживання захисних заходів чи їх затвердження згідно законодавчої процедури;
- що, відповідно до чинного законодавства України, можуть бути доставлені тільки державним поштовим оператором;
- радіоактивні, легкозаймисті та такі, що відносяться до категорій ADR.

8.7. Виконавець не зобов'язаний перевіряти дотримання Замовником зобов'язання щодо відправлення товарів, доставка яких суперечить чинному законодавству України або цими Правилами з перевезення Відправлення. У випадку якщо Відправлення є неприйнятним для доставки, Виконавець може відмовитись від надання Послуг, навіть за умови попереднього приймання такого Відправлення.

8.8. Відправлення, які видають запах, брудні та можуть завдати шкоди іншим відправленням чи здоров'ю людей або тварин (готові продукти харчування, сильно забруднені запчастини, предмети у мастилі або інших їдких речовинах, бактерії та живі віруси, отруйні речовини тощо).

8.9. Інші предмети, які заборонено чинним законодавством України (нестандартні предмети, які не входять в жодну з перелічених категорій, але заборонені до перевезення чинними законодавчими актами).

8.10. Перелік вкладень, заборонених до пересилання у поштових відправленнях, порядок їх вилучення із поштових відправлень та розпорядження ними затверджуються Кабінетом Міністрів України. Перелік небезпечних вкладень, які можуть пересилатися у міжнародних поштових відправленнях, визначається актами Всесвітнього поштового союзу.

9.ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ТА ПОРЯДОК ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕНЬ

9.1.Надання послуг доставки здійснюється для таких видів та форматів Відправлення:

9.1.1.Максимально допустимі розміри піддону – 1000 кг, висота - 205 см (включаючи піддон), ширина - 120 см, довжина - 120 см

9.1.2.Максимально допустимі розміри 1-го місця стандартного вантажу – 70 кг, сума всіх сторін (довжина/висота/ширина) не має перевищувати 300 см.

9.1.3. Відправлення, габарити яких перевищують граничні дані описані в п. 9.1.1, 9.1.2., відносяться до негабаритного вантажу, та можуть бути прийняті до Відправлення за індивідуальним погодженням.

9.2. До таких *нестандартних вантажів* зокрема відносяться:

А. вантажі, що не мають єдиної форми, частини якого виступають, та можуть під час перевезення пошкодити інший вантаж;

Б. довгі вантажі – вантажі у рулонах або тюках довжиною до 3 м.

В. вантажі, які виступають за боки коробу, або піддону на який вони складені

Г. крихкі вантажі, які не мають належного пакування, або які можуть бути легко пошкоджені під час перевезення.

У випадку якщо за зовнішнім виглядом вантаж, що передається до відправлення не відповідає вимогам, що вказані у даних про забір вантажу, Виконавець повинен перевірити об'єми вантажу, та ввести необхідні корективи до попередніх даних щодо вантажу. При цьому у письмовій декларації робляться відповідні помітки.

* Для формату «Палета» допускається перевищення довжини до 5 см з однієї із сторін.

9.3. Якщо Відправлення та піддон є невід'ємною частиною Відправлення (обрешетування, ящики з ніжками тощо) і при цьому не потребує додаткового обрешетування, то воно приймається як тип «Вантаж», фактична вага і висота основи враховується в розмірі і вагу Відправлення.

10. РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

10.1. Всі Відправлення, що прийняті Виконавцем для доставки, повинні бути зареєстровані в обліковій системі Виконавця.

Реєстрація Відправлень в обліковій системі Виконавця може бути виконана:

1) силами й засобами Замовника (Відправника) за допомогою:

- віддаленого робочого місця, наданого Виконавцем;
- через Інтернет-сервіс;
- інтеграції API – сервісу;
- оформлення вантажної декларації.

2) силами й засобами Виконавця:

- через автоматизоване робоче місце, індивідуально для кожного Відправлення;
- централізовано згідно попередньо наданому Замовником реєстру Відправлень.

3) через особистий кабінет в додатку ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ».

11.ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ ЧЕРЕЗ ВІДДІЛЕННЯ ВИКОНАВЦЯ (ПУНКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ)

11.1. Відділення (пункт обслуговування клієнтів) – структурний підрозділ Виконавця, який віддалено надає Послуги, що є предметом діяльності Виконавця та описані в цих Стандартних умовах.

11.2. Приймання Відправлень у Відділеннях проводиться згідно діючого графіку роботи Відділень.

11.3. У випадку Відправлення Відправником Відправлення із значною вартісною різницею окремих вантажних місць та/або асортиментних позицій як вкладень в 1-му вантажному місці

11.4. Виконавець вправі вимагати від Відправника надання документів, що підтверджують вартість кожного такого вантажного місця та/або позиції.

11.5. Відправник надає належним чином запаковане відправлення або має можливість скористатися додатковою послугою «Пакування».

11.6. Відправник, в особі представника юридичної особи та представника фізичної особи-підприємця, під час оформлення відправлення у відділенні надає представнику ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» картку ідентифікації бізнес-клієнта. Якщо при першому зверненні до відділення у представника відсутня ідентифікація бізнес-клієнта у додатку, то надає оригінал довіреності, що містить обов'язкові реквізити відповідно до вимог Виконавця та один із документів, що підтверджує особу і зазначений в довіреності, а саме:

- паспорт громадянина України,
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон,
- посвідчення водія, видане в Україні.

Оригінали довіреностей, надані представнику ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ», не повертаються.

11.7. Відправник у разі самостійного створення вантажної декларації (в бізнес-кабінеті або у разі використання API чи застосування (додатку)) та надання її в роздрукованому вигляді представнику ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ», може не надавати вищезазначені документи відповідно до п. 11.6 цих Умов.

11.8. На вимогу представника ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» одержувач зобов'язаний пред'явити паспорт громадянина України або інший документ, що підтверджує його вік, якщо всередині відправлення знаходяться товари, продаж яких дозволено особам, що досягли встановленого законом віку. За відсутності такого документа представник ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» має право відмовити у видачі Відправлення

12.ЗАБІР ВІДПРАВЛЕНЬ ВИКОНАВЦЕМ ТА ПРЕДСТАВНИКОМ ВИКОНАВЦЯ

12.1. Забір Відправлення здійснюється Виконавцем та/або представником Виконавця з урахуванням його формату та у погоджений із Замовником час (часовий інтервал).

12.2. Забір Відправлення можливо замовити одним із наступних способів:

- через Інформаційно-довідковий центр Виконавця зазначеному на офіційному сайт (Пн-Пт 08:00-18:00 та Сб 09:00-16:00);
- на сайті Виконавця;

Заявка, що подана до 13:00 в містах, де є підрозділи Виконавця, забір вантажу виконується з 15:00 до 17:00 годин та/або інший погоджений час.

Якщо після 13:00 – заявка виконується на наступний робочий день.

Забір вантажу може бути здійсненим не раніше 11:00 та не швидше двох годин після прийняття заявки.

Граничний термін виконання забору 17:00.

12.3. Для Відправлень, де немає Відділення Виконавця забір виконується за попередньою домовленістю Відправника та Виконавця.

12.4. Прийнятний час Забору узгоджується між Відправником та Виконавцем. Виконавець повідомляє Відправника про граничний час Забору Відправлення. Якщо погоджений з Відправником часовий інтервал або визначений час Забору є пізнішим за встановлений Виконавцем граничний час Забору Відправлення для даної місцевості, то строк Забору Відправлення коригується Виконавцем відповідно до домовленості з Відправником.

12.5. Замовник та представник Замовника погоджується з умовою, що у випадку надання Відправлення Агентському підрозділу, то Виконавець несе тільки відповідальність після передачі Відправлення Виконавцю. У випадку не передачі відправлення Виконавцю, відповідальність несе Агентський підрозділ.

13. ВІДХИЛЕННЯ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗМІНИ ПАРАМЕТРІВ ЗАБОРУ

13.1. Для відправки по певних напрямках граничний час Забору Відправлення може відрізнятись від стандартного згідно діючих правил роботи Виконавця. При Замовленні Забору Замовник (Відправник) повинен зазначити інтервал часу, в рамках якого він очікує виконання Забору. Виконавець може підтвердити можливість виконання забору раніше граничного терміну встановленого цими правилами у випадку погодження із Замовником.

13.2. При Замовленні Забору Замовник (Відправник) зобов'язаний зазначити вагу, об'єм, кількість місць та формат Відправлення(-нь) для визначення Виконавцем відповідного формату автомобіля, необхідного для виконання такого Замовлення. Зміни заявлених параметрів Відправлення можуть бути подані Замовником не пізніше ніж за 2 години до початку часового інтервалу на виконання Забору. У випадку неповідомлення / несвоєчасного повідомлення Виконавця про зміну заявлених параметрів Відправлення (зокрема, ваги та об'єму), що спричинило збільшення відповідних витрат Виконавця або унеможливило виконання такого Замовлення в зазначений термін, Замовник зобов'язується компенсувати фактично понесені у зв'язку з цим додаткові витрати та відповідні послуги Виконавця, пов'язані з організацією Забору (повторного Забору).

13.3. У випадку невідповідності параметрів Відправлення(-нь) для доставки, зазначених Замовником (Відправником) у Замовленні, Виконавець залишає за собою право виконати Забір виключно згідно попередньо заявлених параметрів Відправлення(-нь). Якщо Забір Відправлення(-нь) з істотно іншими параметрами вимагатиме заміну формату транспортного засобу або додаткове позапланове залучення додаткового(-их) транспортного(-их) засобу(-ів) Замовник зобов'язується компенсувати усі додаткові витрати Виконавця пов'язаних із виконанням такого забору.

13.4. Виконавець лише за собою право відмовитися від виконання забору у випадку неможливості залучення додаткового транспорту, або у випадку відсутності транспорту необхідного формату.

13.5. При збільшенні середньоденних задекларованих об'ємів замовлення послуг більше, ніж на 20%, що визначені за підсумками попереднього звітного місяця, Замовник зобов'язується надіслати відповідне письмове повідомлення на електронну адресу Виконавця не пізніше ніж за три робочих дні до дня замовлення послуг у збільшених обсягах. У випадку не інформування Виконавця у вказаний строк, Замовник підписуючи дані Стандартні умови безумовно погоджується з тим, що не матиме претензій за порушення строків адресної доставки та строків доставки і вручення відправлень одержувачам через мережу пунктів обслуговування клієнтів, які можуть бути збільшені до двох робочих днів.

13.6. Відправник (фізична чи юридична особи) є відповідальною стороною за дані щодо об'ємно-вагових характеристик електронних декларацій у інформаційній базі даних виконавця. Компанія-виконавець залишає за собою право провести додаткові заміри об'ємно-вагових характеристик декларацій під час перебування відправлення в системі виконавця. У випадку, якщо фактичні об'ємно-вагові характеристики відрізняються від задекларованих і зафіксованих у інформаційній базі даних, виконавець залишає за собою право внести коригування в електронну декларацію шляхом зміни ваги і об'ємних характеристик відправлення. В свою чергу, зміна об'ємно-вагових характеристик в електронній декларації може вплинути на зміну вартості за перевезення відповідно до договірних умов з відправником (фізичною чи юридичною особою).

14. СКАСУВАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ, ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ ВИКОНАВЦЯ

14.1. Замовник може скасувати Замовлення на Забір не пізніше ніж за 2 години до початку часового інтервалу виконання Забору відповідного Відправлення. У випадку скасування Замовлення пізніше зазначеного граничного строку або прибуття автомобіля Виконавця до Відправника (Замовника) і вимушеного очікування на Забір (коли останній виявився неготовий передавати Виконавцю Відправлення у встановленому форматі) Замовник (Відправник, Одержувач, платник або третя особа) відшкодовує Виконавцю вартість 2 годин залучення відповідного формату транспортного засобу згідно діючих тарифів Виконавця.

14.2. У випадку виїзду Виконавця на Забір, а Відправник (Замовник) відмовиться від такого Забору, Відправник (Замовник) відшкодовує Виконавцю вартість залучення відповідного формату транспортного засобу та компенсувати вартість понесених затрат Виконавцем.

15. ПРОСТІЙ

15.1. Виконавець зобов'язаний чекати на Забір за адресою Замовника (Відправника) не більше 15 хвилин. Під часом очікування розуміється час, коли Замовник (Відправник) не виконує відповідних дій щодо передачі Виконавцю Відправлення(-нь): не здійснює навантажувально-розвантажувальні роботи, не надає необхідні супровідні документи та/або не виконує інших умов передачі Відправлення(-нь).

15.2. Подальше очікування Виконавця вважається «простоем» і тарифікується згідно діючих тарифів, якщо інше не передбачено підписаними із Замовником (Відправником) тарифами. Виконавець при Заборі отримує Відправлення лише від Замовника або визначеної ним особи – Відправника. Виконавець зобов'язаний завчасно повідомити Замовника (Відправника) про будь-які зміни, що мають місце відносно відповідного Замовлення та/або попередніх домовленостей щодо Забору, телефоном або особисто.

15.3. Замовник повинен забезпечити доступ представника Виконавця до місця Забору (повідомити охорону при вході, в'їзді чи на прохідній, забезпечити отримання перепустки тощо). За незабезпечення доступу до місця Забору та безпосередньо до Відправлення, яке підлягає Забору, простій з вини Замовника (Відправника) оплачується згідно з тарифами (якщо інше не передбачено підписаними тарифами на Послуги).

Простій оформлюється актом представником Виконавця. У випадку відмови Замовника (Відправника) підписати такий оформлений Виконавцем акт, такий документ оформлюється представником Виконавця із зазначенням ПІБ та посади представника замовника, який відмовився від підпису. Такий акт є підставою для виставлення Замовнику рахунку на компенсацію відповідних фактично понесених Виконавцю витрат (збитків).

15.4. Впродовж перших 15 хвилин від початку часового інтервалу на виконання Забору до початку проведення завантажувальних робіт простій не тарифікується. Простій тарифікується, починаючи з 16-ї хвилини від початку часового інтервалу на виконання Забору до початку проведення завантажувальних робіт.

Оплата за простій згідно діючих тарифів Виконавця. Виконавець організовує комплекс заходів по доставці Відправлень, в т.ч.:

- сортування і транспортування відправлень до відділень;
- інформування Одержувача по телефону, шляхом голосового виклику або SMS-повідомлення про:
- прибуття представника Виконавця (кур'єра);
- про планову дату виконання доставки та часовий діапазон доставки;
- виконання повторної спроби доставки;
- обставини, які перешкоджають виконанню заходів доставки Відправлень (Проблеми доставки).

16. ПРОБЛЕМИ ДОСТАВКИ

16.1. У наступних випадках необхідне додаткове уточнення даних щодо Відправлення:

- неможливість зв'язатись з Одержувачем на етапі планування дати доставки (телефон Одержувача не вказаний, вказаний некоректно, вимкнений або знаходиться поза зоною досяжності, або Одержувач не приймає вхідний виклик);
- некоректно зазначені реквізити Одержувача (зазначена адреса доставки не існує, або за адресою доставки Одержувача із зазначеними даними не існує);
- зміна Одержувачем адреси доставки Відправлення (за винятком випадку, коли відповідним Договором передбачено можливість односторонньої зміни Одержувачем адреси доставки в межах населеного пункту доставки);
- зміна Одержувачем сервісу доставки (за винятком випадку, коли Договором передбачено можливість односторонньої зміни Одержувачем сервісу доставки з «адресна доставка» на «до відділення»).

16.2. У разі будь-яких затримок у доставці відправлення Виконавцем із вини Одержувача чи Замовника (черга, відсутність уповноваженої особи, відмова підписувати документи, відсутній під'їзд та інші причини) Виконавець не гарантує своєчасної доставки Вантажу Одержувачу та не несе відповідальності за затримку доставки Вантажу.

17. ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «АДРЕСНА ДОСТАВКА» ПРЕДСТАВНИКОМ ВИКОНАВЦЯ (КУР'ЄРОМ) ТА ЇХ ВИДАЧА

17.1. Відправлення вважається доставленим за адресою Одержувача, що вказана Відправником (Замовником) у Вантажній Декларації / супровідному документі, тоді, коли Одержувач підтверджує доставку, зазначивши дату, час, підпис, ПІБ, паспортні дані фізичної особи для ідентифікації або печатку (за потреби) в вантажній декларації видачі кур'єру. При одержанні Відправлення Одержувач зобов'язаний перевірити збереженість зовнішнього пакування (цілісності отриманого Відправлення) та кількість вантажних місць до моменту підписання в вантажній декларації.

17.2. Факт підписання Одержувачем вантажної декларації без зауважень свідчить про те, що Одержувач не має жодних застережень (зауважень) щодо якості та кількості Відправлення(-нь), що Відправлення доручено в належному стані та кількості згідно супровідних документів та що обов'язки Виконавця виконані належним чином та в повному обсязі.

17.3. Виконавець зобов'язаний чекати на вручення Відправлення максимально 15 хвилин. Під час очікування розуміється час, коли Одержувач не виконує жодних дій, спрямованих на отримання Відправлення або не виконує умов передачі Відправлення (у т.ч. якщо він відмовляється підписувати вантажну декларацію). Подальше очікування вважається простоем і тарифікується згідно сум відшкодування, якщо інше не передбачено у відповідному Договорі.

Регламентований час на передачу Відправлення(-нь), в т.ч. на проведення розвантажувальних робіт та оформлення всіх необхідних супровідних документів в рамках сервісу доручення «до дверей», становить 30 хвилин. У випадку затримки Одержувачем представника Виконавця Замовник відшкодуватиме подвійний тариф на очікування («простій»), згідно підписаного відповідного Договору або згідно діючих тарифів.

18. ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «ДО ВІДДІЛЕНЬ» ТА ЇХ ВИДАЧА

18.1. При одержанні Відправлення на відділенні Виконавця Одержувач зобов'язаний перевірити збереженість зовнішнього пакування (цілісності отриманого Відправлення) та кількість місць. Якщо Одержувач не має зауважень до якості та кількості доставленого Відправлення, представник Виконавця надає Одержувачу документ щодо видачі із відділення для належного оформлення такого документу з боку Одержувача: ПІБ, підпис, дата, у разі необхідності паспортні дані фізичної особи або печатку.

18.2. ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» не несе відповідальності за вручення Відправлення неналежному Одержувачу, якщо Відправник зазначив неправильну або неповну інформацію про Одержувача.

19. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ОСОБИ ОДЕРЖУВАЧА ПРИ ОДЕРЖАННІ ВІДПРАВЛЕНЬ У ВІДДІЛЕННІ (ДЛЯ ФІЗИЧНИХ І ЮРИДИЧНИХ ОСІБ)

19.1. Одержувач може одержати відправлення, пред'явивши працівнику підрозділу документ згідно переліку:

19.1.1. Паспорт громадянина України (паперовий формат, ID картка)

Паспорт громадянина України для виїзду за кордон у вигляді електронної версії з мобільного додатку «ДІЯ». З метою проведення перевірки документу представник ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» має право відсканувати динамічний код (штрих\QR code) з електронного документа в мобільному додатку «ДІЯ».

19.1.2 Тимчасове посвідчення громадянина України

19.1.3 Посвідку на тимчасове чи постійне проживання в Україні

19.1.4 Посвідку біженця, видану державними органами України

19.1.5 Посвідчення водія, видане державними органами України

19.1.6 Закордонний паспорт громадянина України

19.1.7 Посвідчення особи без громадянства

19.1.8 Національний або закордонний паспорт іноземного громадянина (при можливості чіткої ідентифікації власника документу по фотографії)

19.2. Одержувач може одержати Відправлення без надання документів, що підтверджують особу, якщо дотримані всі вимоги:

19.2.1 Працівнику відділення названо/пред'явлено номер декларації та показано додаток;

19.2.2 Працівнику відділення названо/пред'явлено код, отриманий через СМС\Viber повідомлення на номер, зазначений у декларації;

19.2.3 Сума оголошеної цінності в декларації становить до 15 000,00 грн. (п'ятнадцять тисяч гривень).

19.3. Отримувач може одержати відправлення без надання документів, якщо при отриманні він сплачує в повному обсязі суму зворотного платежу і плату за перевезення (за наявності такої), та за умови повідомлення коду на одержання відповідного поштового відправлення.

19.4. Отримання Відправлення з сумою оголошеної цінності 15 000,00 грн. (п'ятнадцять тисяч гривень) і більше можливе виключно при пред'явленні документу згідно переліку п.19.1. цими Стандартними умовами.

19.5. У випадку отримання Відправлення третіми особами необхідно пред'явити працівнику відділення:

19.5.1 Відповідно оформлену довіреність і документ, який посвідчує особу згідно з довіреністю (паспорт громадянина України, закордонний паспорт громадянина України)

19.5.2 Паспорт громадянина України / закордонний паспорт громадянина України, що підтверджує особу отримувача, вказану в декларації і власний документ, що посвідчує особу (паспорт громадянина України, закордонний паспорт громадянина України)
Важлива інформація: відповідальність за внесення коректної інформації в електронну декларацію несе відправник (в т.ч. номер телефону, який є ідентифікатором особи-отримувача згідно цих правил).

20. ВІДМОВА ОДЕРЖУВАЧА ВІД ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

20.1. Обов'язки Виконавця щодо строків доставки вважаються виконаними в таких випадках, якщо:

- Дата фактичної доставки знаходиться в межах задекларованого строку доставки Відправлення (якщо Одержувач готовий прийняти Відправлення в цей термін);

- Дата фактичної доставки відповідає попередньо узгодженій з Одержувачем даті;

- Виконавцем було виявлено Проблеми доставки щодо Відправлення в межах Задекларованого строку доставки.

20.2. Граничний термін перебування Відправлень у відділенні Виконавця складає 15 календарних днів. Після спливу 15 календарних днів Виконавець має право Відправлення помістити на визначений склад. Граничний термін зберігання визначений цими Стандартними умовами. За клопотанням Замовника (Відправника) термін перебування Відправлення у Виконавця може бути продовжений на інший термін, за умови сплати за зберігання згідно тарифів Виконавця.

20.2.1. При цьому, безоплатний термін перебування відправлення на складі Виконавця (до Відправлень складає 5 робочих днів). Датою зарахування відправлення вважається дата прибуття до кінцевого пункту перебування, про яку отримувач може дізнатися відстежити Відправлення на сайті чи додатку Виконавця.

20.2.2. По факту вичерпання передбаченої кількості спроб доставки Відправлення Виконавець зобов'язаний надати Одержувачу можливість самостійно отримати Відправлення на відповідному підрозділі доставки (складі або відділенні) в межах Граничного терміну перебування Відправлення на такому підрозділі.

20.3. Задекларованими термінами доставки слід вважати строки доставки, що опубліковані на сайті Виконавця, якщо інше не визначено Договором.

20.4. Відповідно до умов доставки, Виконавець – як при дорученні Відправлень «адресна доставка», так і при їх видачі зобов'язаний видати Відправлення Одержувачу, зазначеному Відправником у Декларації / супровідному документі на підставі документу, що засвідчує особу Одержувача, або його представнику, відповідна можливість чого (право представника) повинна бути зазначена в Договорі, або у такого представника мають бути підстави отримати Відправлення (нотаріально посвідчена довіреність та документ, що засвідчує особу). Виконавець забезпечує зберігання Відправлення з моменту його прийняття (Забору), в процесі його транспортування до вручення Одержувачу, а у випадку якщо доставка проводиться «до відділення», то впродовж 15 календарних днів з моменту доставки такого Відправлення на відділення Виконавця.

20.5. У випадку отримання Одержувачем Відправлення в упаковці, що визнане ним та представником Виконавця (кур'єром) як пошкоджене, Одержувач в присутності відповідного представника Виконавця перевіряє вкладення такого Відправлення на цілісність, комплектність та/або належну кількість. Якщо таке Відправлення визначене як «невідповідне», робиться відповідна відмітка у Накладній видачі кур'єру (при сервісі «адресна доставка») або у Накладній видачі із відділення (при сервісі «до відділення»). На місці складається Акт прийому відправлення, в якому зазначається інформація про невідповідність Відправлення, і Одержувач та представник Виконавця (кур'єр) підписують такий Акт.

20.6. Якщо фактична кількість вантажних місць Відправлення не відповідає кількості, заявленій у Вантажній Декларації / супровідному документі, Одержувач в присутності представника Виконавця (кур'єра) зобов'язаний відкрити упаковку всіх вантажних місць (коробки тощо) такого Відправлення та скласти Акт прийому, в якому зазначити весь перелік вкладень. Складання такого Акту повинно забезпечити об'рунтованість претензій щодо нестачі Відправлення, що її може оформити Одержувач в майбутньому. Акт повинен бути підписаний Одержувачем та представником Виконавця (кур'єром). Не складання Одержувачем відповідного Акту про нестачу чи пошкодження в момент отримання Відправлення позбавляє його права звертатись до Виконавця із вимогами та/або претензіями щодо такого Відправлення в майбутньому.

20.7. Претензії з приводу втрати, пошкодження Відправлення чи протермінування строку його доставки приймаються не пізніше спливу 6 місяців з дати передачі Відправлення Замовником.

20.8. Всі спори між Сторонами вирішуються шляхом переговорів. У випадку неможливості дійти згоди, спір передається для вирішення до суду в порядку визначеному чинним законодавством України.

20.9. Виконавець попередньо повідомляє телефоном (шляхом голосового виклику або SMS-повідомленням чи в додатку) Одержувача про заплановану дату та/або орієнтовний час доставки Відправлення. У разі відсутності Одержувача або відмови Одержувача від приймання Відправлення з незалежних від Виконавця причин обов'язки Виконавця вважаються виконаними з моменту 1-ї доставки Відправлення та підлягають оплаті Замовником. Зберігання та подальші спроби доставки Відправлення, що перевищують Граничну кількість спроб доставки згідно цих правил або згідно Договору, вважається повторною спробою доставки та оплачується Замовником додатково згідно діючих тарифів Виконавця.

20.10. У випадку відмови Одержувача від приймання Відправлення Замовник має право вимагати повернення Відправлення за додаткову оплату згідно діючих тарифів Виконавця. Виконавець здійснює повторну спробу доставки тільки за попереднім погодженням з Одержувачем. Одержувач Відправлення чи будь-яка інша особа, яка належним чином уповноважена Одержувачем, може отримати Відправлення у Виконавця або замовити у Виконавця додаткову спробу доставки Відправлення.

20.11. Якщо з вини Замовника (Одержувача, Відправника, платника чи третьої особи) Відправлення не може бути доставлене в обумовлені строки (в разі відсутності Одержувача або його відмови від отримання Відправлення), таке Відправлення зберігається на відповідному підрозділі доставки Виконавця. Виконавець знімає з себе всіляку відповідальність за збереження цілісності та придатності Відправлення, якщо таке Відправлення потребує додаткового та/або спеціального догляду (умов зберігання). Замовник (Відправник, Одержувач, платник чи третя особа) оплачує відповідні додаткові витрати Виконавця, пов'язані зі зберіганням Відправлення, згідно діючих тарифів Виконавця.

20.12. Якщо зберігання такого Відправлення спричинило шкоду Виконавцю, або останній поніс додаткові витрати у зв'язку з таким зберіганням (забезпечення додаткових та/або спеціальних умов зберігання), така шкода йому відшкодовується зазначеними особами, в т.ч. упущена вигода.

20.13. Якщо Відправлення не отримано Одержувачем впродовж Граничного строку перебування Відправлення у Виконавця, або якщо Одержувач відмовляється від приймання Відправлення, Виконавець має повне право в межах чинного законодавства України забезпечити свої витрати за рахунок такого Відправлення, попередньо повідомивши про свій намір Одержувача. Такі дії Виконавця не вважатимуться невиконанням чи неналежним виконанням умов Договору між Виконавцем та Замовником. Якщо Відправлення не можна реалізувати, існує ризик його подальшого зберігання, таке Відправлення може бути знищене (утилізоване). Витрати, пов'язані із зберіганням, реалізацією та/або знищенням (утилізацією) Відправлення, нестиме Замовник (через відшкодування Виконавцю).

20.14. У випадку відчуження Відправлення, за наявності обставин, передбачених вище, чи його знищення (утилізації), Виконавець складає відповідний акт. За погодженням із Відправником (Замовником) та за встановлену Виконавцем плату, Відправлення повертається Відправнику (Замовнику) у випадку, коли зазначена адреса доставки не існує чи більше не існує. Виконавець не зобов'язаний з'ясувати жодних додаткових адрес Одержувача або може це робити за додаткову плату, обумовлену з Замовником. Виконавець не зобов'язаний доставляти Відправлення за будь-якою іншою адресою, ніж та, що зазначена Замовником (Відправником) як адреса Одержувача у Вантажній Декларації / супровідному документі, за умови якщо помилка в зазначеній адресі спричинена діями Відправника (Замовника).

20.15. Замовник (Відправник) може здійснити переадресацію Відправлення. Переадресація Відправлення здійснюється за умови зміни оплати за відповідну Послугу згідно з діючими тарифами Виконавця шляхом подання усної заяви з її подальшим письмовим підтвердженням (факсимільна копія дійсна) з боку Замовника (Відправника) з обов'язковим посиланням на номер вантажної декларації, точної вказівки на адресу, що змінюється, паспортних та особистих даних особи, яка переадресовує Відправлення, та особи, яка буде його отримувати. Така дія може здійснюватися через Додаток.

20.16. У випадку повернення Відправлення (відсутності Одержувача при 1-й спробі доставки) або переадресації Відправлення Замовником (Відправником), в т.ч. при зміні Замовником (Відправником) адреси доставки, повторна спроба доставки чи доставка Відправлення в іншому напрямку оплачується додатково згідно діючих тарифів Виконавця. Враховуючи зобов'язання Замовника (Відправника), зазначені в документі на доставку (Вантажній Декларації, тощо), вказати, окрім інших відомостей, в т.ч. контактний телефон Одержувача, таким чином, 1-а спроба доставки Відправлення здійснюється виключно за умови наявності вказаного Замовником (Відправником) контактного телефону Одержувача. Зберігання Відправлення на підрозділі доставки Виконавця до моменту з'ясування контактного телефону Одержувача оплачується Замовником згідно діючих тарифів Виконавця.

21. КОМУНІКАЦІЯ

21.1. На вимогу Замовника (Відправника чи Одержувача) Виконавець зобов'язаний надавати інформацію про результати надання Послуг. За домовленістю сторін Виконавець може повідомити Замовника (Відправника) про поточний результат надання Послуг у порядку, визначеному сторонами.

21.2. Якщо це технічно можливо, то інформація надаватиметься негайно; інакше Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про часові рамки, що необхідні для дослідження конкретної ситуації згідно запиту останнього.

21.3. Залежно від типу інформації та необхідної документації, дані про Послуги можуть надаватися на вимогу Замовника за телефоном гарячої лінії Виконавця, факсом, електронною поштою, особисто або по пошті. Така індивідуальна послуга підлягає додатковій оплаті, згідно домовленостей сторін.

21.4. Замовник має можливість самостійно відслідковувати поточний результат надання Послуг через WEB-відстеження на сайті Виконавця та через додаток Виконавця.

22. РЕКЛАМАЦІЯ

22.1. Заяви та претензії щодо випадків, передбачених цими Стандарними умовами подаються ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» протягом шести місяців з дня подання поштового відправлення.

22.2. ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» не несе матеріальної відповідальності за поштові відправлення у наступних випадках:

- якщо заяву про розшук поштового відправлення (поштового переказу) подано до об'єкта поштового зв'язку після шести місяців з дня приймання;

- поштова посилка відповідно до закону підлягає вилученню, конфіскації або знищенню;
- втрата або знищення вмісту посилки настали внаслідок непереборної сили (урагану, землетрусу, військових дій);
- недостача або пошкодження вмісту посилки трапились внаслідок порушення визначених законодавством України правил про обмеження в пересилці предметів і речей.

22.3. ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» не несе відповідальності за пошкодження або недостачі Відправлення, якщо не дотримано процедуру отримання Відправлення:

- При отриманні перевіряйте стан відправлення в присутності представника ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ»;
- Акт приймання-передачі оформлений не в момент отримання відправлення;
- Претензія оформлена без акту приймання-передачі;
- У інших окремих випадках.

22.4. У випадку виявлення факту втрати Відправлення вимагайте від працівника ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» складання акту, який підписується ним, керівником ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» і Відправником/Одержувачем.

На підставі наявних доказів (акти, фотофіксація) зверніться до ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» із письмовою претензією про отримання компенсації за втрачене Відправлення. ТОВ «АВТОЛЮКС ГЛОБАЛ ПОСТ» зобов'язаний надати письмову відповідь у місячний термін з моменту отримання претензій.