**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ**

**транспортно-экспедиционных услуг, осуществляемых ООО «Авиагруз»**

1. **Термины и определения**

**Исполнитель** – ООО "Авиагруз", включая филиалы , подразделения и агентов , имеющих соответствующие договорные отношения.

**Заказчик** – юридическое или физическое лицо, имеющее договорные отношения с Исполнителем. Заказчик может являться как Отправителем, так и Получателем груза или документов.

**Отправитель** – юридическое или физическое лицо , непосредственно осуществляющее передачу груза или документов Исполнителю для оказания услуги с подписанием Накладной.

**Получатель** – юридическое или физическое лицо , указанное Заказчиком и непосредственно осуществляющее прием груза или документов с подписанием Накладной

**Накладная** – документ установленной Исполнителем формы, заполняемый при приёме груза и действующий на время оказания услуги до момента подписания Получателем. Накладная является договором транспортно – экспедиционного обслуживания, подписав которую **Заказчик** соглашается со всеми условиями доставки и тарифами, действующими на момент подписания накладной, если иное не предусмотрено отдельными договорами, действующими между сторонами.

**Груз** – коробки, мешки, пакеты, конверты, в которых содержатся документы, товары и иные предметы, предназначенные для доставки по адресу, указанному в Накладной и не запрещенные к перевозке согласно действующему законодательству РФ.

**Документы** – любая информация на бумажных носителях , исключая документы, удостоверяющие личность.

# 2 Общие положения

**2.1** К перевозке принимаются грузы и документы, направляемые только в пункты, находящиеся в зоне обслуживания ООО «Авиагруз» (далее – Исполнитель). Маршрут и способ доставки определяется Исполнителем самостоятельно в зависимости от заявленной Заказчиком срочности. Доставка Грузов осуществляется по адресу, указанному в Накладной . Вручение Груза/Документов осуществляется под роспись в Накладной .

**2.1.1** При доставке в адрес Получателя - физического лица – любому достигшему совершеннолетия лицу, находящемуся в данном адресе в момент прибытия курьера, с указанием ФИО за исключением случаев, если Заказчик установил статус вручения «Лично в руки».

**2.1.2** При доставке в адрес Получателя - юридического лица - любому сотруднику организации с указанием ФИО и должности за исключением случаев, если Заказчик установил статус вручения «Лично в руки».

**2.2** Накладная Исполнителя является единственным документом, по которому осуществляется прием и сдача Грузов или Документов. Ответственность за правильность указанных в Накладной данных (адресные реквизиты, характер и свойства груза, порядок оплаты) несет Заказчик/Отправитель.

**2.3** Доставка в адрес государственных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии подтверждения доставки, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях. В этих случаях невозможна также доставка со статусом «Лично в руки».

**2.4** Исполнитель не осуществляет доставку в адрес Получателей - юридических лиц, работающих только с аккредитованными поставщиками.

**2.5** В случае отказа Получателя принять Груз или Документы Исполнитель требует сделать соответствующую запись в Накладной , но не гарантирует что она будет сделана.

**2.6** Прием к перевозке Грузов, требующих соблюдения специальных режимов перевозки (температурный режим , опасные грузы и т.д) производится Исполнителем только в случае предварительного согласования. Исполнитель не несет ответственность за сохранность таких грузов во время оказания услуги, если они были приняты к перевозке вследствие ошибочного или намеренного умолчания Заказчиком/Отправителем необходимых требований.

**2.7** Прием Грузов и Документов к перевозке, а также доставка осуществляется

Исполнителем по рабочим дням с 9 до 18 часов. Правило не распространяется на услугу

«Персональный курьер». Доставка осуществляется на основании фирменной накладной

Исполнителя, имеющей уникальный номер.

**2.8** Оплата услуг может осуществляться Отправителем, Получателем, Заказчиком.

Оплата услуг производится согласно выставленного Исполнителем счета. Возможность

оплаты Получателем наличными денежными средствами необходимо согласовывать

отдельно. Исполнитель имеет право переносить срок доставки Груза/Документов до получения оплаты.

**2.9** Расчет стоимости доставки легковесных грузов (плотность менее 200 кг/куб.м) определяется по их объемному весу.

**2.10** Заказ на перевозку Груза или Документов в любом случае необходимо делать на сайте [www.gruzagent.ru](http://www.gruzagent.ru) либо по электронной почте [avia@gruzagent.ru](mailto:avia@gruzagent.ru) , либо по телефону (343) 338-75-80, либо по телефону +7 912 264 92 71 . Согласование времени прибытия курьера ограничивается первой/второй половиной дня. Прибытие курьера осуществляется в день приема заказа от Заказчика/Отправителя, если заказ поступил до 12–00.

**2.11** Норма времени на прием/доставку Груза общим весом до 50 кг составляет 15 минут. Время исчисляется с момента прибытия курьера в адрес до момента приема/сдачи груза (подписание Накладной), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. Превышение времени ожидания курьера оплачивается согласно тарифов – Приложения к договору. В случае отказа от оплаты курьер имеет право прекратить оказание услуги. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Заказчиком и Исполнителем.

**2.12** При приеме/доставке Грузов операции ручного перемещения грузов от места их выдачи/приема до автомобиля, включая погрузку/разгрузку, осуществляются курьером Исполнителя, если вес неделимых мест груза не превышает 25 кг и общий вес груза не превышает 50 кг, а здание оснащено лифтами или иными подъемными механизмами. В случае превышения указанного веса погрузка в автомобиль при приеме Грузов осуществляется силами Заказчика/Отправителя. При доставке фактом оказания услуги является подача автомобиля в место разгрузки Получателя/Заказчика.

**2.13** Срок доставки исчисляется в рабочих дня, следующего за днём приема Груза/Документов у Заказчика/Отправителя, и не привязан к моменту создания заказа на перевозку. Также не включается в срок доставки день вручения Груза Заказчику/Получателю. При отсутствии, либо неверно указанном в Накладной номере телефона и контактного лица Получателя/Заказчика доставка осуществляется без гарантии сроков.

**2.14** Срок доставки может быть увеличен в период с 10 декабря до 15 января , а также в другие предпраздничные периоды в связи с перегруженностью транспортных сетей и в периоды смены сезонных расписаний авиа/железнодорожного транспорта.

**3. Приёмо-сдаточные операции.**

**3.1** Прием/сдача Грузов осуществляется по количеству тарных мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет Отправитель груза. Документы и мелкие грузы упаковываются Исполнителем в предоставляемые бесплатно конверты или пакеты. В случае видимых нарушений упаковки Получатель/Заказчик вправе требовать от курьера Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составления двустороннего коммерческого акта.

**3.2** Прием заказа и прибытие курьера к Отправителю/Заказчику предполагает, что Отправитель/Заказчик ознакомлен с настоящими правилами работы Исполнителя, порядком заполнения Накладной и ответственностью сторон. В случаях, когда Заказчик делает заказ Исполнителю на забор груза у третьих лиц, в обязанности Заказчика входит соответствующее инструктирование этих третьих лиц.

**3.3** В случаях, когда Заказчик делает заказ на доставку груза с оплатой услуг Отправителем/Получателем, он гарантирует добросовестность плательщиков и обязуется оплатить услуги при необоснованном отказе со стороны плательщика.

**3.4** Прием грузов осуществляется курьером Исполнителя по накладной Исполнителя, заполненной Отправителем/Заказчиком и подписываемой Отправителем и курьером. Курьер Исполнителя имеет при себе паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность) и документ, заверенный печатью Исполнителя, подтверждающий статус курьера Исполнителя и право на прием/доставку грузов по накладным Исполнителя.

**3.5** Груз принимается курьером только по количеству мест в упакованном и запечатанном виде. При передаче груза курьеру, Заказчик /Отправитель не вправе требовать от курьера участия в пересчете вложений или подписи в каких-либо иных документах, кроме накладной Исполнителя.

**3.6** Вручение Груза или Документов Получателю/Заказчику осуществляется Исполнителем только после предварительного телефонного контакта с согласованием адреса и времени доставки. При этом Получатель/Заказчик имеет право однократно указать адрес доставки отличный от обозначенного в Накладной Исполнителя и только в пределах населенного пункта. Повторная смена адреса доставки , либо доставка за пределы указанного населенного пункта оплачивается согласно тарифам Исполнителя.

**3.7** Доставка Груза/Документов с отсутствующим, либо неверно указанным номером телефона или контактным лицом Получателя/Заказчика производится по указанному в Накладной адресу. В случае отсутствия по этому адресу Получателя/Заказчика Исполнитель уведомляет об этом Отправителя/Заказчика и откладывает доставку до выяснения всех необходимых реквизитов. Повторная доставка осуществляется после оплаты Заказчиком согласно тарифам Исполнителя.

**3.8** В случае доставки Груза/Документов со статусом «До востребования» Исполнитель

связывается с Получателем/Заказчиком и предлагает ему получить груз самостоятельно или доставить на указанный им адрес в указанном в накладной городе назначения. Доставка производится согласно тарифам Исполнителя.

**3.9** Завершением оказания услуги Исполнителем является момент подписания Получателем/Заказчиком накладной Исполнителя с указанием ФИО , даты и времени. Информация о доставке Грузов/Документов находится на сайте Исполнителя [www.gruzagent.ru](http://www.gruzagent.ru). По требованию Заказчика на его электронную почту может быть выслана скан-копия Накладной с отметкой о вручении Груза/Документов. Ознакомиться с оригиналом Накладной Заказчик может в офисе ООО «Авиагруз» после предварительного согласования по телефону (343) 338-75-80. Оригиналы Накладных хранятся у Исполнителя и Заказчику не передаются.

**4.Ответственность и страхование**

**4.1** Исполнитель несёт ответственность за несогласованное с Заказчиком увеличение срока доставки Груза/Документов в размере 1% от стоимости доставки за каждый день задержки, но не более 10% от стоимости доставки.

**4.2** Исполнитель несёт ответственность за утерю или порчу груза в размере, не превышающем объявленную ценность груза. Объявленная ценность груза составляет 3000 руб., если иное не указано отправителем в накладной. Грузы с объявленной ценностью более 3000 руб. в обязательном порядке страхуются Исполнителем «от всех рисков» в страховой компании за счет Заказчика/Отправителя. Страховой тариф составляет от 0,6 % до 1% для грузов, имеющих повышенную криминальную привлекательность.

**4.3** Исполнитель не несет ответственность за утерю или порчу грузов, произошедшее вследствие заявления Заказчиком/Отправителем недостоверной или неполной информации о грузах, условиях их транспортировки, обработки, упаковки и хранения , а равно случайном либо умышленном умолчании указанной информации.

**4.4** Исполнитель не несет ответственность за утерю или порчу грузов, возникшую вследствие форс-мажорных обстоятельств , как-то:

- стихийные бедствия, такие как пожар, наводнение, землетрясение, эпидемия, циклоны, ураганы;

- война, военные действия любого характера, объявление локаута, катастрофа, блокада, эмбарго на экспорт и импорт, перебои в работе местного или национального воздушного и наземного транспорта.

**5.Права и обязанности Исполнителя**

**5.1** Исполнитель обязан принять Груз/Документы у Заказчика/Отправителя в соответствии с условиями настоящих Правил, и доставить его Получателю/Заказчику в срок не более установленного срока доставки в пункт назначения по адресу, указанному в Накладной.

**5.2** Исполнитель не обязан проверять точность, достаточность и достоверность сведений о Грузе/Документах, предоставляемых Заказчиком/Отправителем, а также верность указанных в Накладной контактных данных Получателя.

**5.3** Исполнитель имеет право досмотреть Груз/Документы и сопоставить соответствие с заявленным характером содержимого. Исполнитель имеет право отказать в приеме Груза/Документов при несоответствии его содержимого, заявленного в Накладной и сопровождающих документах. Груз/Документы может быть также досмотрен по требованию уполномоченных государственных органов в соответствии с действующим законодательством.

**5.4** Исполнитель имеет право задерживать Грузы/Документы, содержимое которых запрещено к перевозке, а также уничтожать Грузы, содержимое которых может вызвать повреждение других грузов, создает опасность для жизни и здоровья работников Исполнителя или третьих лиц, с согласия Заказчика, если эту опасность нельзя устранить иным путем.

**5.5** Исполнитель имеет право пересмотреть тарифы и условия доставки груза, с предварительным уведомлением Заказчика за 10 календарных дней.

**5.6** Исполнитель обязан проверить фактический и объемный вес груза, указанный в Накладной, на специальном оборудовании в офисе Исполнителя. Если в процессе проверки веса на специальном оборудовании в офисе Исполнителя обнаруживается расхождение между весом, указанным в Накладной, и результатом проверки веса в офисе, за основу определения стоимости перевозки берется наибольший вес.

**5.7** Исполнитель имеет право отложить или отказаться от выполнения своих обязанностей, если Заказчик/Отправитель не представит необходимые для исполнения этих обязательств сведения и/или документацию.

**6. Права и обязанности Заказчика**

**6.1** Заказчик/Отправитель имеет право передать Груз/Документы представителю Исполнителя в своем офисе/складе или у 3-их лиц, либо самостоятельно доставить в офис Исполнителя. Стоимость услуги при этом не изменяется.

**6.2** Заказчик/Отправитель обязан полностью заполнить Накладную и указать корректный адрес, включая телефон и контактное лицо Получателя. В случае, если в Накладной указан неправильный адрес, телефон и контактное лицо Получателя, Исполнитель доводит информацию об этом до Заказчика/Отправителя и приостанавливает оказание услуги. Если уточненные данные в течении 14 календарных дней не предоставлены, Исполнитель вправе осуществить возврат груза Заказчику/Отправителю за его счет.

**6.3** Заказчик обязан передавать Исполнителю грузы в промаркированном виде с четким указанием наименований и адресов Отправителя и Получателя. В случаях, когда по одной Накладной оформляется груз, состоящий из нескольких мест, Заказчик/Отправитель должен промаркировать каждое место, входящее в Груз, с указанием на каждом месте порядкового номера каждого места груза к общему количеству мест.

**6.4** Заказчик обязан упаковать Груз таким образом, чтобы при транспортировке воздушным и наземным транспортом обеспечивалась его сохранность и безопасность прочих грузов.

**6.5** Заказчик обязан приложить к Грузу все документы, необходимые для таможенного оформления, если таковое необходимо.

**6.6** Заказчик обязан документально подтверждать объявленную стоимость Груза, если производится страхование.

**6.7** Заказчик обязан оплатить услуги Исполнителя в соответствии с действующими на момент принятия Груза/Документов тарифами..

**6.8** Заказчик обязан оплатить доставку Груза/Документов при отказе Получателя от оплаты, если груз был отправлен Заказчиком/Отправителем с условием оплаты его доставки Получателем.