**Приложение №1**

**Регламент оказания услуг доставки**

* 1. **Исполнитель обязует оказывать Услуги доставки, в том числе:**
     1. Осуществлять доставку от адреса приемки Отправлений Указанного Заказчиком до Пунктов выдачи и выдачу Отправлений и/или Вложений Клиентам по адресу, указанному в Заявке Заказчика, согласно перечню Пунктов выдачи.
     2. Осуществлять курьерскую доставку от адреса приемки Отправлений до адреса Клиента, указанного Заказчиком, и выдачу Отправлений и/или Вложений Клиентам по адресу, указанному в Заявке Заказчика.
     3. Осуществлять прием денежных средств от Клиентов в счет оплаты, по обязательствам, возникшим между Заказчиком и Клиентом.
     4. Осуществлять прием Отправлений/Вложений и последующий возврат в Интернет-магазин.
  2. **При оказании Услуг доставки Исполнитель обязуется:**
     1. Осуществлять выдачу Отправлений/Вложений в Пунктах выдачи по адресам, указанным Заказчиком в Заявке.
     2. Осуществлять курьерскую доставку и выдачу Отправлений/Вложений по адресам, указанным Заказчиком в Заявке в пределах населенных пунктов, указанных на сайте http://boxberry.ru.
     3. В соответствии с п. 1.1.3 настоящего регламента, получать от Клиентов оплату (частичную плату) за Отправление/Вложение в случае, если полная предоплата ранее не была произведена на счет Заказчика, о чем Заказчик сообщает Исполнителю при передаче Отправления через информационный обмен. В последующем осуществлять перечисление полученной от Клиентов оплаты за Отправление/Вложение на расчетный счет Заказчика.
     4. Осуществлять возврат Отправлений/Вложений Заказчику в следующих случаях:
        1. по истечении 7 (семи) календарных дней с момента поступления в Пункт выдачи, за исключением случая оказания услуги продления хранения;
        2. отказ Клиента от получения Отправления/Вложения;
        3. при обнаружении повреждений, брака или несоответствия Вложений в момент передачи Отправления/Вложения Клиенту.
        4. Возврат Отправлений/Вложений из Пунктов выдачи осуществляется по адресам, в соответствии с положениями п. 2.1.2. Договора.
     5. По заявке осуществлять прием и организацию возврата Отправлений/Вложений, заказанных Клиентом у Заказчика и полученных Клиентом посредством иных доставочных организаций.
     6. По Заявке осуществлять уведомление Клиентов о дате и времени доставки Отправлений в Пункт выдачи, координатах и режиме работы Пункта выдачи в течение одного рабочего дня с момента получения Исполнителем Отправлений в Пункте выдачи.
     7. Уведомление Клиентов может осуществляется через SMS-сообщения, мессенджеры (Viber, WhatsApp и т.д.), сообщения в социальных сетях и/или сообщения на электронную почту, а также иным способами, по данным указанным Клиентом либо Заказчиком.
     8. Принимать у Клиентов - физических лиц и юридических лиц возврат ранее полученных отправлений / Вложений на основании заявки Заказчика, сформированной в Личном кабинете.
     9. Исполнитель осуществляет перечисления полученных от Клиентов денежных средств, принадлежащих Заказчику, на расчетный счет Заказчика 3 раза в месяц:

- за период с 1-го по 10-е число отчетного месяца, до 16 числа отчетного месяца;

- за период с 11-го по 20-е число отчетного месяца, до 26 числа отчетного месяца;

- за период с 21-го по последний день отчетного месяца, до 6 числа месяца, следующего за отчетным.

Перечисление средств за период с 1-го по 10-е число и с 11-го по 20-е число отчетного месяца осуществляется на основании оперативной отчетности Исполнителя, направляемой Заказчику в рабочем порядке. Окончательный расчет производится на основании Сводного акта Исполнителя. Отчетным периодом является календарный месяц.

Исполнитель вправе перечислять Заказчику денежные средства, полученные от Клиентов, за вычетом стоимости соответствующих услуг Исполнителя.

* + 1. Заказчик обязуетсянадлежащим образом информировать Клиентов о Пунктах выдачи (адрес, график работы, описание проезда), правилах курьерской доставки, условиях оказания услуг предпочтовой обработки в соответствии с информацией, предоставленной Исполнителем.

1. **ПОРЯДОК ПРИЕМКИ-ПЕРЕДАЧИ ОТПРАВЛЕНИЙ**

2.1. Приемка Исполнителем Отправлений от Заказчика осуществляется по Акту приема-передачи на складе Исполнителя, или по иному адресу, согласованному в Личном кабинете, либо посредством информационного обмена. Время и день приема Отправлений определяется в Личном кабинете.

2.2. Заказчик непосредственно или через Перевозчика передает Исполнителю Отправления в упаковке в соответствии с Требованиям к весу, габаритам, упаковке и маркировке отправлений.

2.3. Исполнитель вправе проверять принимаемые Отправления на предмет целостности упаковки, количества передаваемых Отправлений и соответствия веса, указанных в Электронном файле.

В случае расхождения данных о весе, за основу определения стоимости услуг Исполнителя берется физический вес Отправления, установленный Исполнителем. Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения. Заказчик оплачивает услуги Исполнителя исходя из стоимости, рассчитанной Исполнителем.

2.4. Исполнитель вправе измерять плотность принимаемых от Заказчика Отправлений. В случае, если плотность Отправлений ниже 80 кг/м3, Исполнитель при расчете базового тарифа использует повышающие коэффициенты, значения которых размещены на сайте http://boxberry.ru.

2.5. В случае нарушения целостности упаковки Отправления, Стороны составляют Акт несоответствия Отправления, на основании которого Отправление возвращается Заказчику.

2.6. Заблаговременно, но не позднее чем за час до момента передачи Отправлений, Заказчик направляет Исполнителю информацию о передаваемых Отправлениях в Личном кабинете, либо посредством информационного обмена. Информация должна соответствовать информации, указываемой в Акте приема-передачи Отправлений. В случае несоблюдения Заказчиком указанных требований по срокам предоставления и содержанию Электронного файла, Исполнитель не несет ответственность за соблюдение сроков доставки таких Отправлений.

Электронный файл по Отправлениям, для которых определена курьерская доставка, должен содержать следующую информацию:

- способ доставки;

- временной интервал доставки;

- адрес доставки;

- комментарии, указанные получателем при выборе курьерской доставки.

2.7. При приемке Отправлений по партиям и выявления Исполнителем в дальнейшем несоответствия Отправлений требованиям к весу, габаритам, упаковке и маркировке отправлений, Исполнитель незамедлительно уведомляет об этом Заказчика. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней обязан забрать Отправления либо принять иные меры по устранению несоответствий. По истечении данного срока и непринятия Заказчиком соответствующих мер, Исполнитель составляет Акт несоответствия Отправления. По истечении 2 (двух) рабочих дней с даты составления Акта несоответствия Отправления, хранение Отправлений на складе Исполнителя осуществляется в соответствии с тарифами, указанными на сайте <http://boxberry.ru.>

2.8. В случае курьерской доставки Исполнитель/Перевозчик в течение суток после передачи Отправлений в пункт выдачи города доставки производит первичное уведомление Клиента с целью подтверждения временного интервала доставки заказа, в том случае, если выбранный интервал присутствует в файле инфообмена.  В противном случае, Исполнитель самостоятельно согласовывает с Клиентом временной интервал доставки Отправления и уточняет дополнительные условия доставки (пропускной режим, номер подъезда, этаж, наличие домофона).

При этом, если Заказчик передал Отправление в Москве и Санкт-Петербурге для доставки в пределах указанных городов, а также Московской или Ленинградской области, Заказчик вправе выбрать интервал доставки из представленных вариантов. Если же Заказчик не указал интервал доставки, то Исполнитель выбирает интервал доставки самостоятельно с 10 до 18 часов, а согласование интервала доставки с Клиентом не происходит.

2.9. Если контакт с Клиентом не может быть установлен (указанный телефонный номер не доступен) попытка первичного уведомления переносится на следующий день. В том случае, если повторная попытка установления контакта не оказалась успешной, заказ остаётся на хранении в Пункте выдачи до момента истечения срока хранения, после чего возвращается Заказчику, а при услуге курьерская доставка хранение осуществляется на складе Исполнителя.

2.10. Доставка Отправлений до Пункта выдачи осуществляется Исполнителем/Перевозчиком в сроки, указанные на сайте http://boxberry.ru. День приема Отправления не учитывается при исчислении срока доставки.

При этом Стороны принимают во внимание, что сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, а также в периоды пиковой загруженности персонала Исполнителя, связанной с праздничными днями, специальными мероприятиями. Со своей стороны, Исполнитель гарантирует уведомление Заказчика о соответствующей информации любым из следующих способов: посредством размещения на своем сайте; рассылки на электронный адрес Заказчика; размещения информации в Личном кабинете.

2.11. Отправления не доставляются по адресам абонентских ящиков или с указанием только почтовых индексов.

1. **ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ОТПРАВЛЕНИЙ**

3.1. При подключении соответствующей услуги в Личном кабинете, в ходе выдаче Отправления Клиенту с возможностью вскрытия Исполнитель/Перевозчик предлагает Клиенту проверить соответствие качества и количества Вложений, входящих в Отправление, Заказу Клиента. Исполнитель/Перевозчик обязан получить отметку Клиента о получении им Отправления путем проставления подписи Клиента в доставочном листе либо ином документе, согласованном с Заказчиком, с расшифровкой фамилии, даты и времени получения Отправления.

3.2. При выдаче Отправления Клиенту – физическому лицу с возможностью частичной выдачи Вложений в Отправлении Исполнитель/Перевозчик предлагает Клиенту проверить соответствие качества и количества Вложений Заказу Клиента. Исполнитель/Перевозчик обязан получить отметку Клиента о получении им Отправления путем проставления подписи Клиента в доставочном листе либо ином документе, согласованном с Заказчиком, с расшифровкой фамилии, даты и времени получения Отправления.

3.3. При выдаче Отправления Клиенту – юридическому лицу с возможностью частичной выдачи Вложений в Отправлении Исполнитель/Перевозчик предлагает Клиенту проверить соответствие качества и количества Вложений Заказу Клиента. Исполнитель/Перевозчик обязан получить отметку Клиента о получении им Отправления.

3.4. При выдаче Отправления Клиенту - физическому лицу, осуществившему предоплату на расчетный счет Заказчика, Исполнитель/Перевозчик должен выдать Отправление строго лицу, указанному в Электронном файле.

3.5. Идентификация Клиента по «коду получателя»:

a. Выдача Отправлений осуществляется лицу, указанному Заказчиком в качестве Клиента. Стороны признают достаточным идентификацию Клиента с использованием кода получателя (4 знака), отправленного Клиенту Исполнителем и/или соответствующим Интернет-магазином по СМС на номер телефона, указанном Клиентом в Заказе. Стороны согласны, то код получателя передается от Заказчика Клиенту напрямую и Исполнителю неизвестен, при этом используемый Исполнителем программный продукт при идентификации по коду позволяет, либо подтвердить правильность кода, либо нет. Исполнитель не несет ответственности за недоставку СМС с кодом получателя в случае некорректно указания клиентом номера телефона в Заказе. При получении отправления Клиент называет код получателя, а также один из идентифицирующих признаков: номер заказа в ИМ/номер ЭН/номер телефона/ФИО Клиента. Выдача Отправлений Клиентам с использованием кода получателя осуществляется без проверки документов, удостоверяющих личность.

b. В случае выдачи Отправления Клиенту с использованием кода получателя стороны признают надлежащим использованием кода получателя в качестве простой электронной подписи Клиента на документе, подтверждающим получение Отправления через Исполнителя, а услуги Исполнителя по выдаче отправлений оказанными надлежащим образом. Доставочный лист или иной документ, согласованный Заказчиком, в бумажном виде не составляется. По требованию Клиента Исполнитель обязан предоставить Клиенту документ в бумажной форме, подтверждающим получение Отправления через Исполнителя.

c. В случае отказа Клиента от получения Отправления, по которому идентификация Клиента осуществлялась с использованием кода получателя, Исполнителем проводится процедура отказа от получения отправления с обязательным составлением Акта отказа в бумажной форме. В этом случае документ, подтверждающий получение Отправления через Исполнителя не составляется и факт выдачи Отправления Клиенту отсутствует.

1. **ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ОТПРАВЛЕНИЙ**

4.1. Отправление, предназначенное для выдачи Клиентам и находящееся в Пункте выдачи Исполнителя более 7 (семи) дней, подлежит возврату Заказчику, если иное не согласовано в Личном кабинете.

4.2. При отказе Клиента от Отправления в целом либо от оплаты Отправления Исполнитель возвращает Отправление Заказчику.

4.3. При обнаружении при передаче Клиенту повреждения или брака Вложений/Вложения в Отправлении Исполнитель составляет Акт о недовложении или повреждении, один экземпляр которого, подписанный Клиентом и Исполнителем, передается Заказчику вместе с возвращаемым Отправлением/ Вложениями в течение срока, указанного на сайте http://boxberry.ru. Возврат Отправлений с бракованным Вложением производится по Акту.

4.4. При обнаружении несоответствия Вложений в Отправлении Заказу Клиента Исполнитель оформляет Акт о недовложении или повреждении, подписанный Клиентом и Исполнителем, который передается Заказчику. Возврат Отправлений/Вложений производится по Акту.

4.5. В случаи частичной выдачи Клиенту Вложений в Отправлении, возврат Заказчику Вложений, от которых Клиент отказался, производится по Акту.

4.6. Возврат всех видов Отправлений Заказчика Исполнителем осуществляется самостоятельно или посредством Перевозчика.

4.7. Исполнитель уведомляет Заказчика о факте возврата Отправлений на склад Исполнителя. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней обязан забрать Отправления. По истечении данного срока и непринятия Заказчиком соответствующих мер для забора возвращенных Отправлений, хранение данных Отправлений на складе Исполнителя осуществляется в соответствии с тарифами, указанными на сайте http://boxberry.ru/business\_solutions/documentation/ (Главная / Интернет-магазинам / Документы. Тарифы).

4.8. Возвраты Заказов при осуществлении курьерской доставки производятся Исполнителем Заказчику в следующих случаях:

1) если в течение 3 (трех) дней с момента доставки Заказа в Пункт выдачи с Клиентом не удалось связаться, либо Клиент отказался от доставки по телефону;

2) если отказ Клиента произошел после выезда курьера для осуществления курьерской доставки и до момента вручения (в том числе ввиду отсутствия доступа к адресу);

3) если отказ Клиента произошел в момент вручения или Клиента в момент вручения частично отказался от Заказа;

4) если в момент вручения Заказа Клиенту обнаружены брак и/или недовложения.

Во всех указанных случаях доставка считается выполненной Исполнителем и подлежащей оплате в соответствии с тарифами, указанными на сайте http://boxberry.ru.

4.9. Возврат всех видов Отправлений осуществляется по Акту приема-передачи. Акт приема-передачи подписывается уполномоченными представителями сторон и скрепляется печатями. Если со стороны Заказчика Акт приема-передачи подписывает представитель по доверенности, то оригинал или, надлежащим образом заверенная копия, такой доверенности передается Исполнителю.

1. **ВЫНУЖДЕННОЕ ХРАНЕНИЕ**

5.1. В случае возврата Отправлений/Вложений Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомляет об этом Заказчика посредством направления информации через информационный обмен либо по электронной почте, либо телефону, либо иным способом. Уведомление любым из указанных способов считается надлежащим и достаточным.

5.2. Исполнитель в соответствии с тарифами, указанными на сайте http://boxberry.ru, осуществляет вынужденное хранение таких Отправлений/Заказов сроком до 60 (Шестидесяти) календарных дней после истечения 5 (пяти) рабочих дней с даты уведомления Заказчика.

5.3. По истечении срока, указанного в п. 4.7, Исполнитель вправе по своему усмотрению возвратить такие Отправления/Заказы Заказчику за счет последнего или в установленном порядке реализовать Отправления/Заказы по договору купли-продажи исходя из подтвержденной документами цены Отправлений/Заказов или при отсутствии таких документов исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, либо на основании экспертной оценки, либо утилизировать данные Отправления/Заказы. Заказчик настоящим подтверждает, что он уведомлен и согласен с тем, что в случае реализации или утилизации Отправлений/Заказов, их стоимость Заказчику не возмещается.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   * 1. За нарушение сроков доставки Отправлений/Вложений Исполнитель по требованию Заказчика выплачивает неустойку в размере 1% от стоимости услуг Исполнителя по соответствующему Отправлению/Вложению, не выданному в срок без уважительных причин, за каждый день просрочки, но не более полной стоимости услуг Исполнителя.

К уважительным причинам относятся:

* + - * + Некорректное оформление Заявки;
        + невозможность связаться с Клиентом по указанному Заказчиком номеру телефона;
        + задержка выдачи по просьбе Клиента;
        + при отсутствии Клиента по указанному Заказчиком адресу.
    1. За нарушение сроков перечисления полученных от Клиентов денежных средств Исполнитель выплачивает неустойку в размере 0,1% от суммы задержанного платежа за каждый день просрочки.
    2. За нарушение сроков оплаты услуг Исполнителя Заказчик выплачивает неустойку в размере 0,1% от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.
    3. В случае утраты Отправления в целом по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере объявленной стоимости Отправления за исключением случаев, указанных в Договоре.
    4. Заказчик несет ответственность за качество тары и упаковки, в том числе за все последствия неправильной внутренней упаковки Отправлений/Вложений (в частности: бой, поломку, деформацию, течь), а также применение тары и упаковки, не соответствующих свойствам Вложения, его весу или установленным стандартам и техническим условиям.
    5. В случае повреждения Вложений, входящих в Отправление, по вине Исполнителя, Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком в размере стоимости восстановительного ремонта или восстановления товарного вида каждого поврежденного Вложения, подтвержденного соответствующими документами, а в случае невозможности восстановления - в размере объявленной стоимости нанесенного ущерба.
    6. Если состояние упаковки на момент выдачи Отправления соответствует состоянию упаковки на момент приемки Отправления к перевозке, то Исполнитель в указанном случае не несет ответственности за соответствие наименования, количества и качества вложений (содержимого) сопроводительной документации, наличие явных или скрытых дефектов, и внутритарную недостачу.
    7. Возмещение ущерба, причиненного Исполнителем Заказчику путем утраты или повреждения подлежащих выдаче Отправлений/Вложений, происходит способом, согласованным обеими Сторонами в каждом конкретном случае.
    8. Если после возмещения ущерба, Отправление, Вложение, часть Вложения, ранее считавшиеся утраченными, найдены, такой Товар может быть вручен Клиенту или возвращен Заказчику. В этом случае Заказчик в течение 12 (двенадцати) банковских дней со дня вручения или возврата Товара обязан вернуть полученное ранее соответствующее возмещение Исполнителю.
    9. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентами за возможное несоответствие Вложений в Отправлении Заказу Клиента.
    10. Заказчик несет ответственность за взаимодействие с Клиентом в части, касающейся информации о Вложениях, его потребительских свойствах и т.п.
    11. В случае нарушения Заказчиком предусмотренных Договором требований к весу и/или габаритам Отправлений, Заказчик оплачивает Исполнителю произведенные расходы по доставке, выдаче таких Отправлений в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Исполнителя счета.
    12. В случае, если Заказчик в нарушение установленного настоящим Договором порядка передал Исполнителю к перевозке груз, запрещенный к перевозке, Заказчик несет ответственность за ущерб, причиненный Исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого груза к перевозке, а также выплачивает штраф Исполнителю в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.
    13. Заказчик возмещает Исполнителю штрафы, выставленные Перевозчиками, в отношении предоставленных Заказчиком к доставке опасных, запрещенных, ограниченных к перевозке Отправлений/Вложений и/или Отправлений/Вложений, признаваемых таковыми Перевозчиками, а также возмещает связанные с этим расходы Исполнителя.
    14. Исполнитель не несет ответственности в случае, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору произошли по вине Заказчика либо Клиента.
    15. Исполнитель не несет ответственность за какой-либо ущерб, убытки либо просрочку исполнения принятых на себя обязательств по Договору, если они вызваны не зависящими от Исполнителя обстоятельствами. Указанные обстоятельства, помимо прочего, включают:
        1. любые дефекты и характеристики, обусловленные свойствами Отправления, даже если о них было сообщено Исполнителю Заказчиком при передаче Отправления для доставки и выдачи;
        2. предоставление Исполнителю для доставки Отправления, опасного/запрещенного к доставке;
        3. негативное воздействие электрических или магнитных полей на электронные или фотографические изображения, данные или записи, или их стирание;
        4. невыполнение Заказчиком обязанностей, предусмотренных Договором и приложениями к нему;
        5. Отправление доставлено и выдано с соблюдением всех условий, при этом отсутствуют внешние повреждения его упаковки, печатей (пломб);
        6. факт порчи Отправления связан с несоблюдением определенного температурного режима, нормативной утечкой, потерей веса, объема или нормативного износа, самовозгорания, брожения, гниения, старения, усушки, коррозии и других естественных свойств Отправления;
        7. факт повреждения или утраты Отправления/Вложения был установлен после получения Отправления Клиентом;
        8. при изменении даты и/или адреса доставки Отправления по инициативе Заказчика;
        9. причиненный Заказчику ущерб не связан с исполнением Договора (ненадлежащее качество, размер, ассортимент вложения и др.).
    16. В случае возникновения претензий со стороны Клиентов по получению, возврату Отправлений/Вложений, денежных средств, а также в случае предъявления Исполнителю штрафных санкций за нарушение Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.09.2007 №612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом», по вине Заказчика, Заказчик компенсирует Исполнителю наложенные штрафные санкции и денежные выплаты Клиентам.
    17. В случае, если Заказчик нарушил обязательства о достоверности представленных необходимых документов, а также информации о свойствах груза (Отправлений/Вложений), об условиях его перевозки и иной информации, необходимой для исполнения Исполнителем своих обязательств по договору, то Заказчик возмещает Исполнителю неустойку, выставленную Перевозчиками, а также штрафы, наложенные административными органами.