



# ДОГОВОР ОФЕРТЫ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ДОСТАВКИ ПОСЫЛОК

## 1. Термины и определения

**Отправитель** – юридическое или физическое лицо, по поручению которого осуществляется услуга доставки почты.

**Получатель** – физическое или юридическое лицо, указанное Отправителем.

**Исполнитель** – ТОО «Meest Kazakhstan» (Мист Казахстан).

**Отправление** – посылки.

**Курьер** – лицо, привлеченное Исполнителем для осуществления доставки Отправлений от адреса Отправителя до аэропорта города вылета, а также от аэропорта города назначения до адреса Получателя.

**Заявка** – электронная форма, содержащая данные Отправителя, Получателя и Отправления (тип, вес и прочее), заполняемая Отправителем на веб-сайте Исполнителя [kz.meest.com](http://kz.meest.com) (далее – Веб-сайт).

**Накладная** (или другой документ согласно требованиям актов Всемирного Почтового Союза) – является Договором между Отправителем и Исполнителем на перевозку Отправления.

**Обстоятельства непреодолимой силы** – (форс-мажор) означают обстоятельства чрезвычайного характера, наступление которых стороны не могли и не должны были предвидеть, а также предотвратить разумными мерами. Обстоятельствами непреодолимой силы признаются стихийные бедствия, блокада, война, пожар, авария, беспорядки, противоправные действия третьей стороны, задержка транспорта третьей стороной, забастовки, изменение законодательства, повлекшее неисполнение обязательств по данному Договору полностью или частично.

## 2. Предмет договора

2.1. Исполнитель по поручению Отправителя осуществляет перевозку Отправлений за пределы Республики Казахстан. Отправитель обязуется оплачивать услуги Исполнителя в порядке и на условиях, предусмотренных в настоящем Договоре.

2.2. Срок действия договора – с момента осуществления оплаты и до исполнения обязательств по нему.

## 3. Виды услуг

3.1. Виды услуг:

- **От двери – До двери** – прием Отправления по адресу Отправителя и его доставка по адресу Получателя.
- **От отделения – До двери** – прием Отправления от Отправителя в пункте приема и его доставка по адресу Получателя.

3.2. Доставка Отправлений осуществляется в указанные сроки и по тарифам, указанным на Сайте в момент оформления Заявки и осуществления оплаты. Сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздниками, специальными мероприятиями и т.п.

3.3. К отправлению принимаются следующие типы: Посылки весом не более 30 кг

3.4. Исполнитель вправе привлекать третьи лица для выполнения своих обязательств.

3.5. Исполнитель определяет порядок, маршрут, способы, а также иные условия доставки Отправления, включая возможность прохождения Отправления через транзитные пункты.

3.6. Отправления из/в режимные объекты, такие как воинские части, места лишения свободы и учреждения уголовно-исполнительной системы, не могут быть приняты к доставке.

## 4. Требования к упаковке отправлений

4.1. Отправления принимаются исключительно в открытом виде и запечатываются представителями Исполнителя в пункте приема после визуальной проверки на безопасность.

4.2. Отправитель полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и нормальным условиям транспортировки наземным и воздушным транспортом, обеспечивать сохранность Отправления и безопасность при его обработке Исполнителем. Исполнитель не отвечает за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой.

4.3. Отправитель несет ответственность за ущерб, причиненный Исполнителю, возникший в результате ненадлежащей упаковки Отправления, принятого к перевозке.

4.4. Исполнитель вправе отказать в приеме Отправления без надлежащей упаковки по усмотрению Исполнителя.

## 5. Расчет веса и стоимости доставки отправлений

5.1. Стоимость перевозки Отправления рассчитывается исходя из направления, типа и фактического веса Отправления в соответствии с тарифами, размещенными на Сайте в момент оформления Заявки.

5.2. Фактический вес Отправления определяется после его упаковки путем взвешивания на весах.

5.3. Исполнитель производит контрольное взвешивание Отправления в пункте приема. В случае расхождения между весом, указанным в Заявке и результатом контрольного взвешивания в пункте приема, за основу определения стоимости перевозки берётся контрольный вес. Допустимое расхождение в весе 0.20 кг. В случае расхождения в весе более чем в 0.20 кг, Отправитель обязуется осуществить доплату. Отправителю будет выслана ссылка на оплату посредством СМС или уведомление другим способом.

## 6. Права, обязанности и ответственность

6.1. Исполнитель не несет ответственность за обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), за какой-либо ущерб и убытки, вызванные по независящим от Исполнителя обстоятельствам.

6.2. Исполнитель не несет ответственность за косвенные убытки или особые виды ущерба, в частности упущенную выгоду, утрату дохода, прибыли, рынков сбыта, деловой репутации, возникшие в результате утраты, повреждения, несвоевременной доставки, доставки по неправильному адресу или недоставки Отправления, даже в том случае, если Исполнитель был поставлен в известность о риске возникновения подобного ущерба или убытков как до, так и после приема Отправления.

6.3. Исполнитель вправе отказать в перевозке в случае, если Отправление не проходит по допустимым к перевозке размерам или имеет сомнительное содержание.

6.4. В случае утраты, недостачи вложения или повреждения (порчи) Отправления, Исполнитель несет ответственность в соответствии с Законом РК от 08.02.2003 № 386-II «О почте» в следующих размерах:

- за утрату Отправления «Посылки» – в размере двукратной суммы оплаченного тарифа.
- за утрату Отправления «Оригиналы документов» – в размере трехкратной суммы оплаченного тарифа.

6.5. За нарушение контрольных сроков пересылки Отправления по вине Исполнителя Отправитель вправе начислить пеню в размере 0,3% (ноль целых три десятых процентов) от оплаченного Отправителем тарифа за каждый календарный день просрочки, но не более суммы оплаченного тарифа за предоставленную услугу.

6.6. Исполнитель не несет ответственности за задержку доставки либо недоставку Отправления в случае:

- если Отправитель указал неполный либо неточный адрес Получателя;
- отсутствия Получателя, указанного Отправителем.

6.7. Исполнитель обязуется приложить все разумные усилия для доставки отправления согласно обычному графику доставки Исполнителя, однако такой график не является обязательным и не входит в состав настоящего Договора. Исполнитель не несет ответственности за ущерб или убытки, вызванные задержкой получения отправления Получателем.

6.8. Исполнитель имеет право вскрывать и инспектировать отправления без уведомления Отправителя/Получателя в целях обеспечения безопасности или в соответствии с иными регламентирующими и нормативными актами.

6.9. В случае утраты, недостачи вложения или повреждения (порчи) международных почтовых отправлений Исполнитель несет ответственность согласно актам Всемирного Почтового Союза.

## 7. Рассмотрение споров

7.1. Применимым правом является законодательство Республики Казахстан. В случае возникновения разногласий и споров между Сторонами по вопросам, предусмотренным Договором или в связи с ним, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров между собой. В случае если Стороны не придут к взаимному соглашению, все споры подлежат передаче для разрешения в Специализированный межрайонный экономический суд г. Алматы, в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

## 8. Запрещенные к пересылке отправления

8.1. Предметы и вещества, запрещенные к пересылке:

- все виды опасных грузов;

- боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них;
- наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры;
- ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества;
- яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена;
- национальную валюту Республики Казахстан и иностранную валюту;
- печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;
- скоропортящиеся продукты питания;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование;
- жидкости, масла;
- растения и цветы;
- смартфоны, телефоны, ноутбуки, оборудование, содержащие в своем составе ионно-литиевые батареи;
- ценные отправки (валюта, банковские карты, изделия из серебра, золота, драгоценные камни и проч.);
- другие предметы, запрещенные к пересылке Актами Всемирного Почтового Союза и законодательством страны назначения.

8.2. Исполнитель не несет ответственность за доставку вышеуказанных Отправлений, в случае если они приняты Исполнителем к перевозке ошибочно.

## 9. Условия приема отправок от двери (первая миля)

9.1. Для вызова Курьера необходимо при оформлении Заявки на Сайте выбрать тип услуги «От двери».

9.2. Услуга вызова Курьера доступна с 07:30 до 20:00.

9.3. Отправитель предоставляет информацию на Сайте. Адрес, контактный телефон должны быть указаны корректно. После оформления Заявки Отправитель обязан находиться по указанному адресу забора и быть готовым передать Отправление Курьеру.

9.4. Услуга предусматривает СМС-уведомление или уведомление другим способом, поэтому заказать услугу, можно только указав мобильный номер телефона Отправителя и Получателя.

9.5. Информация о назначении курьера доступна на Веб-сайте

9.6. Отправитель обязан предъявить Курьеру документ, удостоверяющий личность, для идентификации личности.

9.7. Время бесплатного ожидания на адресе Отправителя составляет – 10 минут. В случае превышения бесплатного времени ожидания, Отправитель обязуется оплатить Исполнителю дополнительное время ожидания. Максимальное время ожидания Отправителя не более 20 минут. Если Отправитель не передаст Отправление Курьеру в течение 20 минут, Услуга будет считаться частично предоставленной. Отправителю будет осуществлен возврат в размере 50% от уплаченной суммы в течение 15 рабочих дней после письменного обращения на эл. Почту Исполнителя. Письменные обращения на возврат денежных средств принимаются в течение 14 календарных дней со дня оформления Заявки.

9.8. При обнаружении Отправления в запечатанном виде Исполнитель связывается с Отправителем для получения дальнейших инструкций. В случае, если Отправитель согласен на вскрытие Отправления для визуального досмотра, Отправление вскрывается, осматривается и запечатывается, и принимается к дальнейшей отправке. В случае отказа Отправителя от вскрытия, стоимость услуги не возвращается. Возврат Отправления Отправителю осуществляется в следующем порядке:

9.8.1. При услуге «От двери – До двери» Исполнитель организует возврат Отправления.

9.9. При обнаружении в Отправлении запрещенных к пересылке предметов и веществ, и опасных грузов, Исполнитель связывается с Отправителем для получения дальнейших инструкций. В случае, если Отправитель согласен на изъятие опасного или запрещенного предмета, Отправление принимается к дальнейшей отправке. В случае отказа от изъятия опасного или запрещенного предмета, стоимость услуги не возвращается. Возврат Отправления осуществляется в следующем порядке:

9.9.1. При услуге «От двери – До двери» Исполнитель организует возврат Отправления.

## 10. Условия доставки отправления до двери (последняя миля)

10.1. Для доставки Отправления Получателю Курьером необходимо при оформлении Заявки на Веб-сайте выбрать тип услуги «До двери».

10.2. Услуга Курьера доступна с 08:30 до 22:00.

10.3. Получателю будет выслано первое СМС-уведомление или уведомление другим способом о прибытии Отправления в аэропорт города назначения, а также второе СМС-уведомление или уведомление другим способом о назначении Курьера с доставкой на адрес, указанный Отправителем.

10.4. Получатель обязан находиться по указанному Отправителем адресу и быть готовым к получению Отправления.

10.5. Отправление передается Получателю, путем озвучивания кода Курьеру, отправленного на мобильный номер Получателя, тем самым подтверждая получение Отправления.

10.6. Время бесплатного ожидания на адресе Получателя составляет – 10 минут. В случае превышения бесплатного ожидания, Отправитель обязуется оплатить Исполнителю дополнительное время ожидания. Максимальное время ожидания Получателя не более 20 минут. Если Получатель не заберет Отправление у Курьера в течение 20 минут, услуга будет считаться полностью выполненной. В этом случае Отправление будет возвращено на склад Исполнителя. Получатель обязуется самостоятельно забрать Отправление.

10.7. Исполнитель обязуется уведомить Отправителя в случае не востребованных Отправлений для получения дальнейших инструкций. Отправителю будет выслано СМС-уведомление или уведомление другим способом, либо письмо по электронной почте. В случае не получения дальнейших инструкций от Отправителя в течение 7 (семи) календарных дней с момента уведомления, Исполнитель оставляет за собой право распорядиться отправлением по своему усмотрению.

## 11. Условия приема/выдачи отправлений на отделениях

11.1. При выборе вида услуг «От отделения» Отправитель самостоятельно доставляет Отправление в пункт приема.

11.2. Получателю будет выслано СМС-уведомление или уведомление другим способом о прибытии Отправления в аэропорт города назначения.

11.3. Получить Отправление может только лицо, указанное Отправителем.

11.5. Прием Отправлений осуществляется согласно графика работы пунктов приема/выдачи. График работы доступен на Веб-сайте Исполнителя.

11.6. Получателю необходимо предоставить Исполнителю документ, удостоверяющий личность.

11.7. Представителю юридического лица необходимо предоставить Исполнителю доверенность, позволяющую от имени компании получить или отправить Отправление, и документ, удостоверяющий личность.

11.8. Исполнитель обязуется уведомить Отправителя в случае не востребованных Отправлений для получения дальнейших инструкций. Отправителю будет выслано СМС-уведомление или уведомление другим способом, либо письмо по электронной почте. В случае не получения дальнейших инструкций от Отправителя в течение 7 (семи) календарных дней с момента уведомления, Исполнитель оставляет за собой право распорядиться отправлением по своему усмотрению.