

## СТАНДАРТНІ УМОВИ СЕРВІСУ (СУС)

### Зміст

<b>РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>2</b>
1. ТЕРМІНОЛОГІЯ, ЩО ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ.....	2
2. ОСНОВНІ ПОСЛУГИ.....	3
3. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ.....	4
4. ВІДПРАВЛЕННЯ, ЩО НЕ ПРИЙМАЮТЬСЯ ДЛЯ ДОСТАВКИ.....	8
5. ПАКУВАННЯ ТА МАРКУВАННЯ.....	9
6. ОБМЕЖЕННЯ СЕРВІСУ.....	9
<b>РОЗДІЛ II. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ДОСТАВКИ.....</b>	<b>10</b>
1. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ТА ПОРЯДОК ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕНЬ.....	10
2. РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВЛЕНЬ.....	10
3. ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ ЧЕРЕЗ ВІДДІЛЕННЯ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ (ПУНКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ).....	11
4. ЗАБІР ВІДПРАВЛЕНЬ ПРЕДСТАВНИКОМ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ (КУР'ЄРОМ).....	11
5. ВІДХИЛЕННЯ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗМІНИ ПАРАМЕТРІВ ЗАБОРУ.....	11
6. СКАСУВАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ, ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ.....	12
7. ПРОСТІЙ.....	12
8. ПРОБЛЕМИ ДОСТАВКИ.....	13
9. ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «ДО ДВЕРЕЙ» ПРЕДСТАВНИКОМ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ (КУР'ЄРОМ) ТА ЇХ ВИДАЧА.....	13
10. ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «ДО ВІДДІЛЕНЬ» / «ДО СКЛАДУ» ТА ЇХ ВИДАЧА.....	13
11. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ОСОБИ ОТРИМУВАЧА ПРИ ОДЕРЖАННІ ВІДПРАВЛЕНЬ У ВІДДІЛЕННІ (ДЛЯ ФІЗИЧНИХ І ЮРИДИЧНИХ ОСІБ).....	14
12. ТЕРМІНИ ДОСТАВКИ.....	14
13. ВІДМОВА ОДЕРЖУВАЧА ВІД ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ.....	14
<b>РОЗДІЛ III. ІНШІ УМОВИ.....</b>	<b>16</b>

# РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці СУС розроблені на основі чинного законодавства України та регулюють відносини з організації та надання ТзОВ «Торговий дім «Міст Експрес» (надалі – Експедитор / Експедитор/Виконавець) Послуг з доставки відправлень (Основні послуги), а також Додаткові послуги, пов'язані із доставкою відправлень на території України.

1.2. СУС є локально-правовим актом ТзОВ «Торговий дім «Міст Експрес» та є доступним в будь-якому пункті обслуговування клієнтів/відділенні Експедитора/Виконавця та на Інтернет-сторінці [meest.com](https://meest.com).

1.3. Шляхом підписання відповідного (Публічного) Договору про надання послуг (надалі – Договір) або Замовлення (також – Вантажна Декларація, ВД) Відправник та Одержувач (Замовники) заздалегідь погоджуються з цими СУС.

1.4. Основні умови цих СУС та відповідного (Публічного) Договору викладені в «Умовах перевезення» на зворотній стороні Вантажної Декларації.

## 1. ТЕРМІНОЛОГІЯ, ЩО ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ

Уся термінологія в цих СУС застосована у відповідності до чинного законодавства України, а відповідні терміни, зокрема, означають наступне:

**Автоматичний поштовий термінал, АПТ, поштоMAT** – автоматичний пристрій для самостійного виконання операцій приймання-передачі вантажів між Експедитором/Виконавцем та Відправником або Одержувачем.

**Вантажна Декларація, ВД** – документ, що оформлюється Замовником або Експедитором/Виконавцем – письмово або в електронній формі, регламентує надання Послуг згідно п.1.1., оплату за Послуги, відповідальність сторін згідно відповідного (Публічного) Договору або Замовлення.

**Відправлення** – всі предмети, розміщені всередині упаковки та герметично упаковані відповідно до стандартів та вимог Експедитора/Виконавця, з моменту їхнього прийняття для доставки Одержувачу (до «дверей», АПТ, відділення тощо) масою «брутто» не більше встановлених стандартів та вимог Експедитора/Виконавця.

**Відправлення з післяплатою** – Відправлення з оголошеною цінністю, під час подання якого Відправник доручає Експедитору/Виконавцю стягнути визначену першим суму вартості Відправлення з Одержувача і переслати її Відправнику (Замовнику).

**Відправник** – юридична або фізична особа, яка передає Відправлення Експедитору/Виконавцю для доставки Одержувачу.

**Договір** – домовленість (усна або письмова) між Замовником та Експедитором/Виконавцем, що регламентує їхні відносини в рамках основної діяльності Експедитора/Виконавця (п.1.1.).

**Забір** – процес приймання-передачі Відправлення від Відправника представнику Експедитора/Виконавця.

**Замовлення** – письмова або електронна заявка, оформлена Замовником згідно правил та стандартів Експедитора/Виконавця, та надана Експедитору/Виконавцю, згідно якої перший замовляє відповідні Послуги Експедитора/Виконавця (п.1.1.).

**«НЕГАБАРИТ»** – Відправлення, вага та/або габарити якого перевищують затвердженні в компанії граничні габаритно-вагові параметри вантажу, і тому приймаються Експедитором/Виконавцем до перевезення після попереднього погодження з останнім характеристик вантажу та умов доставки.

**«Малогабаритне відправлення»** – Відправлення, габарити одного неділимого місця якого не перевищують 5 кг, а об'єм 0,02 м<sup>3</sup>.

**«Стандартне відправлення»** – Відправлення, габарити одного неділимого місця якого не перевищують 30 кг, а об'єм 0,2 м<sup>3</sup>.

**«Нестандартне відправлення»** – Відправлення, габарити одного неділимого місця якого перевищують 30 кг, а об'єм 0,2 м<sup>3</sup>.

**«КБТ»** – крупно побутова техніка.

**Одержувач** – юридична або фізична особа, яка є кінцевим отримувачем Відправлення, визначена Відправником у ВД та/або супровідних документах.

**Публічний договір** – договір, в якому Експедитор/Виконавець зобов'язується надати послуги, передбачені п.1.1. кожному, хто до нього звернеться, на однакових умовах.

**Реєстр приймання-передачі** – документ, за яким Замовник, згідно умов Договору, може передавати Відправлення Експедитору/Виконавцю для доставки (як правило, застосовується при прийманні-передачі більш ніж 5-ти Відправлень в рамках 1-го Забору).

**Замовник** – Відправник або Одержувач.

**С2С** – відправлення, Відправником та Одержувачем якого є особи, які не надають в процесі передачі чи

отримання Відправлення документи, що підтверджують реєстрацію в установленому законом порядку суб'єктами господарювання.

**B2B** – відправлення, Відправником та Одержувачем якого є особи, які зареєстровані в установленому законом порядку суб'єктами господарювання.

**B2C** – відправлення, Відправником якого є особа, яка зареєстрована в установленому законом порядку суб'єктом господарювання, а Одержувачем є особа, які не надає в процесі отримання Відправлення документи, що підтверджують реєстрацію в установленому законом порядку суб'єктом господарювання.

## 2. ОСНОВНІ ПОСЛУГИ

**Основна послуга** – послуга з організації доставки Відправлення в межах території України. Основна послуга визначає спосіб приймання (забору) Відправлення від Відправника для доставки та спосіб його доставки Одержувачу. Перелік основних послуг:

Основні послуги	Спосіб приймання Відправлення	Спосіб доручення Відправлення
Склад – Склад	Приймання Відправлень здійснюється на складі Експедитора/Виконавця. Відправлення приймаються по максимальним дозволеним цим документом вазі та габаритам.	Доставка відправлень здійснюється до складу Експедитора/Виконавця.
Склад – Відділення	Приймання Відправлень здійснюється на складі Експедитора/Виконавця. Відправлення мають обмеження по габаритно-ваговим параметрам (до 30 кг, до 10 кг).	Доставка Відправлень здійснюється до відділення Експедитора/Виконавця.
Склад – АПТ	Приймання Відправлень здійснюється на складі Експедитора/Виконавця. Відправлення мають встановлені цим документом обмеження по габаритно-ваговим параметрам у відповідності до розміру скриньок АПТ: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Велика скринька: 350 x 370 x 610 мм;</li> <li>• Середня скринька: 350 x 180 x 610 мм;</li> <li>• Маленька скринька: 350 x 115 x 610 мм.</li> </ul>	Доставка Відправлень здійснюється до автоматичного поштового терміналу, пошто-мату (Скриньки АПТ окремих виробників та сервіс-провай-дерів можуть відрізнятися щодо граничних параметрів Відправлень прийнятих цим документом).
Склад – Двері	Приймання Відправлень здійснюється на складі Експедитора/Виконавця. Відправлення приймаються по максимально дозволеним цим документом вазі та габаритам.	Доставка здійснюється на адресу Одержувача (адресна доставка).
Відділення – Склад	Приймання Відправлень здійснюється на відділенні Експедитора/Виконавця. Відправлення мають встановлені цим документом обмеження по габаритно-ваговим параметрам (до 30 кг, до 10 кг).	Доставка Відправлень здійснюється до складу Експедитора/Виконавця.
Відділення – Відділення		Доставка Відправлень здійснюється до відділення Експедитора/Виконавця.
Відділення – АПТ		Доставка Відправлень здійснюється до автоматичного поштового терміналу.
Відділення – Двері		Доставка здійснюється на адресою Одержувача (адресна доставка).
Двері – Склад	Приймання здійснюється на адресі Відправника (адресний забір).	Доставка Відправлень здійснюється до складу Експедитора/Виконавця.
Двері – Відділення	Приймання здійснюється на адресі Відправника (адресний забір).	Доставка Відправлень здійснюється до відділення Експедитора/Виконавця.
Двері – АПТ	Відправлення мають встановлені цим документом обмеження по габаритно-ваговим параметрам (до 30 кг, до 10 кг).	Доставка Відправлень здійснюється до автоматичного поштового терміналу.

Основні послуги	Спосіб приймання Відправлення	Спосіб доручення Відправлення
Двері – Двері	Приймання здійснюється на адресі Відправника (адресний забір). Відправлення приймаються по максимальним дозволеним цим документом вазі та габаритам.	Доручення здійснюється на адресу Одержувача (адресна доставка).
АПТ – АПТ	Приймання Відправлень від Відправника здійснюється в автоматичний поштовий термінал. Відправлення мають встановлені цим документом обмеження по габаритно-ваговим параметрам у відповідності до розміру скриньок АПТ.	Доставка Відправлень здійснюється до автоматичного поштового терміналу.
АПТ – Двері		Доставка Відправлень здійснюється на адресу Одержувача (адресна доставка).
АПТ – Склад		Доставка Відправлень здійснюється до складу Експедитора/Виконавця.
АПТ – Відділення		Доставка Відправлень здійснюється до відділення Експедитора/Виконавця.

### 3. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

**Додаткова послуга** – послуга, що не може бути надана самостійно, а лише в якості доповнення до основної послуги. Перелік додаткових послуг:

Назва	Опис
Плата за оголошену цінність	Відправлення приймаються для пересилання з оцінкою вартості вкладення, визначеною Відправником.
Додаткова спроба доручення	Кількість спроб доставки визначається СУС, якщо інше не зазначено у відповідному договорі. У випадку якщо кількість виконаних доставок вичерпано, але Відправлення не доставлено з незалежних від Експедитора/Виконавця причин, на основі звернення Відправника та за умови додаткової оплати згідно діючих тарифів може бути виконана додаткова спроба доставки.
Доставка в супермаркет	По цій послугі виконується: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доставка за попереднім записом Відправника;</li> <li>• виконання доставки згідно дати і часу попереднього запису.</li> </ul>
Експортна пошта	Виконується підрозділом приймання до перевезення (підрозділом Адресного Обслуговування). Передбачає оформлення Відправлення для його експорту з подальшим дорученням в іншій країні. Оформлення виконується згідно вимог до пересилання міжнародних поштових відправлень.
Фулфілмент	Послуга передбачає: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приймання Відправлення на склад Експедитора/Виконавця та його обробка;</li> <li>• Зберігання Відправлення Замовника;</li> <li>• Комплектацію та упакування Відправлення згідно всім технічним вимогам доставки;</li> <li>• Отримання оплати за Відправлення від Одержувача;</li> <li>• Оформлення супровідної документації (чек, гарантійний талон);</li> <li>• Доставку упакованого Відправлення Одержувачу;</li> <li>• Обробку повернення Відправлення Замовнику;</li> <li>• Формування звітності Замовнику;</li> <li>• Друк всіх форм документів;</li> <li>• Передача Відправлення через API – сервіс від «Міст Експрес»;</li> <li>• Контроль, моніторинг та аналіз ситуацій всіх Відправлень переданих Замовником.</li> </ul>

Назва	Опис
<b>Зберігання для сегменту B2B</b>	Безкоштовне зберігання Відправлення на складі підрозділу доставки (підрозділу Операційного Відділення) впродовж 3-х робочих днів. По закінченню вказаного строку за зберігання кожен наступний день Замовнику (Відправнику) або Одержувачу нараховується відповідна плата згідно діючого тарифу. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Зберігання для сегменту B2C</b>	Термін безкоштовного зберігання Відправлення на складі підрозділу доставки (підрозділу Операційного Відділення) має не перевищувати 10-ти календарних днів. По закінченню вказаного терміну за зберігання кожен наступний день Замовнику (Відправнику) або Одержувачу нараховується відповідна плата згідно діючого тарифу. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Корегування (зменшення/збільшення) суми післяплати Відправлення</b>	Корегування (зменшення/збільшення) 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 Експедитора/Виконавця (кур'єра). Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Зміна адреси для доставки Відправлення</b>	Для Відправлень із способом доставки «до складу», «до АПТ» або «до відділення» такими реквізитами є – область, населений пункт або підрозділ доставки вказаний на сайті Експедитора/Виконавця. Для Відправлень із способом доставки «до дверей», окрім вказаних вище, такими реквізитами є – вулиця, номер будинку або квартири доставки, контактний номер телефону. Змінити адресу доставки Відправлення можливо за допомогою системи «МІСТ кабінет».
<b>Зміна реквізитів Одержувача (ПІП або номер телефону)</b>	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 АО (адресне обслуговування).
<b>Зміна способу доставки «до дверей» на інший</b>	Доступна лише для Відправлень із способом доставки «до дверей». При виконанні цієї послуги допускається зміна адреси доставки без зміни населеного пункту доручення. Послуга не надається по вже доставлених або повернутих Відправнику Відправленнях.
<b>Зміна способу доручення «до складу», «до АПТ» або «до відділення» на «до дверей»</b>	Доступна лише для Відправлень із способом доставки «до складу», «до АПТ» або «до відділення». При виконання цієї послуги допускається зміна адреси доставки без зміни населеного пункту доставки.
<b>Зміна типу оплати (безготівкової на готівкову) або зміна платника (Відправник / Одержувач)</b>	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 Експедитора/Виконавця (кур'єра).
<b>Зупинка доручення або призупинення доручення</b>	Не має обмежень по способу доставки Відправлення. Встановлення заборони на доручення Відправлення (ознака STOP).
<b>Кредитна доставка</b>	Не має обмежень по способу доставки Відправлення. Перед доставкою оформляється два, наперед підготовані Відправником, примірники кредитних документів. Комплекти кредитних документів додаються до Відправлення. За оформлення кредитних документів, комплектність наданих Одержувачем копій особистих документів та підписів Одержувача відповідає представник Експедитора/Виконавця. Один примірник оформлених кредитних документів залишається у Одержувача, інший передається до банку-кредитора.
<b>Мобільний додаток Міст Експрес (МД «Міст Експрес»)</b>	Надання Замовникам можливості отримання інформації стосовно діяльності компанії, мережі її відділень, зміна способу доставки, управління поштоматами, оформлення Відправлення, мобільного банкінгу, проведення платежу, трекінгу, перебігу виконання пов'язаних з Відправленнями послуг за допомогою локального додатку для мобільних пристроїв. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Особистий кабінет</b>	Інтернет-сервіс для самостійного ведення логістичної діяльності Замовниками в системі «МІСТ кабінет». Передбачає попередню реєстрацію Замовника в системі «МІСТ кабінет». Не має обмежень по способу доставки Відправлення.

Назва	Опис
Оформлення декларації	Виконується підрозділом приймання Відправлень до перевезення (підрозділом Адресного Обслуговування). Передбачає реєстрацію Відправлень в обліковій системі Експедитора/Виконавця, згідно даних, вказаних при оформленні Вантажної Декларації. Не має обмежень по способу доставки Відправлень.
Розпакування в присутності Одержувача	<p>Підрозділом доручення (підрозділом Адресного Обслуговування) виконуються наступні дії:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>розпакування Відправлення в присутності Одержувача;</li> <li>перевірка фактичного вмісту Відправлення на предмет їхньої відповідності по асортименту та кількості наявному всередині Відправлення опису.</li> </ul> <p>Не має обмежень по способу доставки Відправлення.</p>
Підйом на поверх	<p>Доступна лише для Відправлень із способом доставки «до дверей».</p> <p>Доставка Відправлення, габаритно-вагові показники одного чи двох неділимих місць якого не перевищують 30 кг фізичної ваги та/або 50 кг об'ємної ваги, а об'єм 0,2 м<sup>3</sup>, 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 30 кг, об'ємна вага більше 50 кг або об'єм більше 0,2 м<sup>3</sup>), 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).</p>
Спуск з поверху	<p>Доступна лише для Відправлень із способом доставки «приймання від дверей».</p> <p>Приймання Відправлення, габарити одного неділимого місця якого не перевищують 30 кг фізичної ваги та/або 50 кг об'ємної ваги, а об'єм 0,2 м<sup>3</sup>, 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 30 кг, об'ємна вага більше 50 кг або об'єм більше 0,2 м<sup>3</sup>), 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.</p>
Повернення Відправлення	Означає виконання повернення недорученого Відправлення. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
Палетування перед доставкою	Виконується підрозділом приймання Відправлень до перевезення (підрозділом Адресного Обслуговування). Передбачає палетування перед доставкою Відправлення.
Повернення документів Відправнику	<p>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.</p> <p>Експедитор/Виконавець, за замовленням Відправника та за погодженням останнього з Одержувачем, може здійснити один з наступних видів повернення документів Відправників:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>повернення зворотних документів в інвентарному конверті (відповідальність за комплектність та якість оформлення документів несе Одержувач);</li> <li>повернення зворотних документів за реєстром (відповідальність за комплектність оформлених Одержувачем документів несе Експедитор/Виконавець, проте за якість оформлення таких документів відповідає Одержувач).</li> </ul> <p>Кожен з цих видів повернення має окремий тариф, що (як і логістична схема загалом) заздалегідь погоджується із Відправником, який у свою чергу повинен погодити її з Одержувачем. Відправник повинен забезпечити належне ви конання Одержувачем обов'язків з підписання та повернення документів, які підготував Відправник. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.</p>
Повернення післяплати	Є додатковою послугою до основних послуг доставки. Приймання від Одержувача післяплати при доставці Відправлення та подальше пересилання її Відправнику. Відповідну Відправленню суму післяплати визначає Відправник. Не має обмежень по способу доставки Відправлення. Оплата послуги згідно встановлених тарифів.

Назва	Опис
<b>Повернення поштових документів</b>	При виконанні доставки Одержувач повинен підписати підготовлені Відправником поштові документи (CN-23, TFP-3 або повідомлення форми П17). Не має обмежень по способу доставки Відправлення. Оплата послуги згідно встановлених тарифів.
<b>Повернення Відправлення (з замовленою послугою)</b>	Застосовується лише для Відправлень, адресованих Інтернет-магазином Одержувачу – фізичній особі. Повернення товарів в Інтернет-магазин його клієнтами впродовж 14-ти днів з моменту їх придбання. Датою придбання вважається дата доручення первинного Відправлення, предметами пересилання якого були такі товари. Для виконання послуги Одержувач первинного Відправлення зобов'язаний вказати його номер. Повернення товарів здійснюється у вигляді окремого зворотного Відправлення, ідентифікаційний номер якого є відмінним від номера первинного Відправлення. Відповідність між номерами первинного та зворотного Відправлення встановлюється обліковою системою Експедитора/Виконавця автоматично. Одержувач може виконати повернення в відділеннях Експедитора/Виконавця. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Повернення тари, піддонів</b>	По факту доставки транспортна тара багаторазового використання, в якій здійснювалось перевезення Відправлення (ящики, піддони тощо), повертається Відправнику (за додаткову плату згідно відповідного тарифу). Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Пролонгація перебування Відправлення на доставці</b>	Збільшення терміну перебування Відправлення в системі доставки Експедитора/Виконавця на основі звернення Відправника. Сумарна величина додаткового терміну, на який можлива максимальна пролонгація, визначається цими СУС. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Розпакування в присутності Одержувача</b>	Розпакування Відправлення в присутності Одержувача для здійснення візуального огляду вантажу з боку Одержувача. Розпакування здійснюється представником Експедитора/Виконавця в момент доставки Одержувачу Доставка Відправлення виконується представником Експедитора/Виконавця лише у випадку згоди Одержувача на отримання Відправлення. У випадку відмови Одержувача від приймання вантажу (відмова від доставки Відправлення), в рамках чого мало місце Розпакування в присутності Одержувача, запакування Відправлення виконується представником Експедитора/Виконавця. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Суботня доставка</b>	Доступна лише для Відправлень із способом доставки «до дверей». Може застосовуватись для Відправлень в сегменті В2В. Розширює перелік днів можливої доставки Відправлення з п'яти (Пн-Пт) до шести (Пн-Сб) робочих днів тижня.
<b>Упакування</b>	<p>Виконується підрозділом приймання Відправлень до перевезення (підрозділом Адресного Обслуговування). Означає підготовку наданого Відправником вантажу до перевезення. Залежно від характеристик вантажу, упакування може включати в себе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• укладання вантажу в транспортну тару;</li> <li>• прокладання предметів пересилання в середині транспортної тари амортизуючими матеріалами (у разі необхідності);</li> <li>• заклеювання (скотчування) транспортної тари;</li> <li>• маркування транспортної тари інформаційними знаками.</li> </ul> <p>Залежно від обсягів та інших характеристик вантажу, транспортною тарою може бути стандартизована тара разового використання (конверт, сейф-пакет, коробка тощо) або багаторазова тара (ящик, піддон, контейнер, клітка, обрешетування тощо). Не має обмежень по способу приймання Відправлень до перевезення.</p>
<b>Фотографування при дорученні</b>	При виконанні доставки представник Експедитора/Виконавця здійснює фотографування Одержувача та відповідних документів. Перелік таких документів та вимоги до фотографій мають бути наперед визначеними між Відправником та Експедитором/Виконавцем. Результати фотографування передаються Відправнику в електронному вигляді. Не має обмежень по способу доставки Відправлення.
<b>Email-повідомлення про доставку Відправлення</b>	Не має обмежень по способу доставки Відправлення. Інформування Відправника про успішне доручення Відправлення. Способом інформування є повідомлення електронною поштою. Передбачає наявність в реквізитах Відправника його електронної поштової адреси.

Назва	Опис
Email Tracking	Не має обмежень по способу доставки Відправлення. Оперативне інформування про статус руху Відправлення за допомогою електронної пошти. Передбачає попередню реєстрацію адреси електронної пошти та перевірку її на відповідність реквізітам Відправлення. Реєстрація Замовника в системі «Міст Експрес» не є обов'язковою.
SMS-підтвердження доручення Відправлення	Не має обмежень по способу доставки Відправлення. Інформування Відправника про успішну доставку Відправлення. Способом інформування є короткий текст повідомлення. Передбачає наявність в реквізитах Відправника номеру його телефону в GSM-форматі.

#### 4. ВІДПРАВЛЕННЯ, ЩО НЕ ПРИЙМАЮТЬСЯ ДЛЯ ДОСТАВКИ

Замовник (Відправник/Одержувач) 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, правлінням Товариства мисливців і рибалок на адресу заводів-виробників або майстерень з ремонту рушниць, а також цими заводами або майстернями на адресу відповідних магазинів і правління Товариства мисливців та рибалок);
- 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.

Водночас Замовник (Відправник/Одержувач), здаючи 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 Експедитору/Виконавцю шкоду спричинену як такими Відправленнями, так і виявленнями таких відправлень

Замовник погоджується самостійно нести всі ризики та будь-яку шкоду у випадку користування Послугами Експедитора/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 пошкодженому 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;
- що містять живих тварин чи рештки тварин або людей;
- доставка (перевезення) котрих є забороненою чинним законодавством України, включаючи зброю, або які потребують проходження специфічних офіційних або інших процедур, вживання захисних заходів чи затвердження;
- що, відповідно до чинного законодавства України, можуть бути доставлені тільки державним поштовим оператором;
- радіоактивні, легкозаймисті та такі, що відносяться до категорій ADR.



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

## 5. ПАКУВАННЯ ТА МАРКУВАННЯ

Відправник зобов'язаний належно запакувати Відправлення відповідно до характеру вкладення, щоб забезпечити його звичайним захистом при доставці та обробці без будь-якого ризику пошкодження, втрати його вмісту або спричинення шкоди представникам Експедитора/Виконавця. Відправник безумовно погоджується з тим, що тільки він може визначати вимоги до пакування в залежності від особливостей відправлення та його характеристик. Відправлення повинне бути запаковане таким чином, щоб унеможливити доступ до вкладення без пошкодження зовнішнього упакування та переміщення вкладень в середині відповідної тари. Відправлення приймається та передається виключно по кількості місць та цілісності упакування.

Відправник зобов'язаний видалити з пакування, яке використовується повторно, всі попередні ідентифікатори (наклейки, етикетки тощо), які не мають відношення до пересилання такого Відправлення.

Відправник зобов'язаний забезпечити Відправлення відповідним транспортним пакуванням, яке забезпечить збереження Відправлення та його вкладення при кількаразовому перевантаженні та транспортуванні. Непридатне пакування вважається таким, що не відповідає характеру Відправлення і способу його транспортування, в тому числі не забезпечує надійне зберігання Відправлення при кількаразовому його перевантаженні та транспортуванні.

Відправник 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.

При замовленні Відправлення, що потребує особливого поводження під час його перевантаження та транспортування, Відправник 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.

Відповідальність за відсутність спеціального маркування та спричинені будь-які наслідки несе Відправник. При прийманні Відправлення Експедитор/Виконавець наносить власне маркування, яке визначене його технологічними правилами і призначене для внутрішнього користування.

При прийомі відправлення з маркуванням «Крихке» представник Експедитора/Виконавця має право в присутності Відправника (або його представника) перевірити вміст відправлення на предмет достатності його внутрішнього упакування та цілісності вкладеного. Лише в такому випадку Експедитор/Виконавець несе відповідальність за пошкодження такого відправлення під час транспортування.

Експедитор/Виконавець має право не приймати Відправлення, що не відповідають вищезазначеним та таким, що містяться в нормах чинного законодавства України, вимогам до пакування та маркування.

## 6. ОБМЕЖЕННЯ СЕРВІСУ

Відправлення можуть штабелюватися при доставці. Якщо характер Відправлення чи його упакування не допускає розміщення інших Відправлень згори такого Відправлення під час доставки, то таке Відправлення відноситься до категорії «палета» і, згідно відповідного тарифу та операційної процедури, перевантажується та транспортується як окреме вантажне місце.

Піддони приймаються для доставки тільки у скомплектованому на окремому піддоні вигляді.

Неділиме Відправлення, що перевищує будь-який з граничних параметрів відповідної категорії Відправлень, для доставки не приймається.

# РОЗДІЛ II. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ З ДОСТАВКИ

## 1. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ТА ПОРЯДОК ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕНЬ

Надання послуг доставки здійснюється для таких видів та форматів Відправлення:

Назва	Мін. вага (кг)	Макс. вага (кг)	Мін. об'єм	Макс. об'єм	Висота (см)	Довжина (см)	Ширина (см)
Пакет	0,001	1	0,0010	0,003	3	35	25
Коробка	0,001	30	0,004	0,082	32	56	46
Вантаж 1	30,01	50	0,0821	1,920	200	120	80
Вантаж 2	50,01	100	0,0821	1,920	200	120	80
Вантаж 3	100,01	175	0,0821	1,920	200	120	80
Вантаж 4	175,01	250	0,0821	1,920	200	120	80
Палета 500	250,01	500	1,0001	1,920	200	120	80
Палета 750	500,01	750	1,0001	1,920	200	120	80
Палета 1000	750,01	1 000	1,0000	1,920	200	120	80
Нестандарт	1,00	5 000	0,0820	6,4800	220	300	250

\* Для формату «Палета» допускається перевищення довжини до 5 см з однієї із сторін. За умовою типу сервісу «Двері» обмеження по висоті складає не більше 1,80 м для будь-якого формату вантажу.

Нестандарт – будь-який інший вантаж максимальні габарити якого не підпадають до категорії вантажів, що визначені вище. Негабаритний вантаж приймається лише за попередньою домовленістю з Експедитор/Виконавець, вартість розраховується за окремим тарифами, доставка відбувається в окремі терміни. При цьому кур'єр зобов'язаний вказати розміри негабаритного вантажу у декларації у відповідній графі та відобразити це у додатку мобільний кур'єр.

До таких 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, Кур'єр за допомогою додатку повинен перевірити об'єми вантажу, та ввести необхідні корективи до попередніх даних щодо вантажу. При цьому у письмовій декларації робляться відповідні помітки.

## 2. РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПРАВЛЕНЬ

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

Реєстрація Відправлень в обліковій системі Експедитора/Виконавця може бути виконана:

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

- віддаленого робочого місця, наданого Експедитор/Виконавець;
- через Інтернет-сервіс «МІСТ Кабінет»;
- через Мобільний додаток «МІСТ Експрес»;
- інтеграції API – сервісу від «Міст Експрес»;
- оформлення вантажної декларації.

2) силами й засобами Експедитора/Виконавця:

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

### 3. ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕНЬ ЧЕРЕЗ ВІДДІЛЕННЯ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ (ПУНКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ)

Відділення (пункт обслуговування клієнтів) – структурний підрозділ Експедитора/Виконавця, який віддано надає Послуги, що є предметом діяльності Експедитора/Виконавця та описані в цих СУС.

Приймання Відправлень в відділеннях проводиться згідно діючого графіку роботи відділень.

У випадку відправлення Відправником Відправлення із значною вартісною різницею окремих вантажних місць та/або асортиментних позицій як вкладень в 1-му вантажному місці Експедитор/Виконавець вправі вимагати від Відправника надання документів, що підтверджують вартість кожного такого вантажного місця та/або позиції.

### 4. ЗАБІР ВІДПРАВЛЕНЬ ПРЕДСТАВНИКОМ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ (КУР'ЄРОМ)

#### Регламентация Забору

Забір Відправлення здійснюється представником Експедитора/Виконавця (кур'єром) з урахуванням його формату та у погоджений із Замовником час (часовий інтервал).

Забір Відправлення можливо замовити одним із наступних способів:

- через Інформаційно-довідковий центр Експедитора/Виконавця за телефоном 050 432 77 07 або 067 432 77 07 (Пн-Пт 08:00-20:00 та Сб 09:00-16:00);
- на сайті Експедитора/Виконавця [meest.com](http://meest.com), зокрема в сервісі «МІСТ Кабінет»;
- шляхом подання на електронну адресу Експедитора/Виконавця [meest-reestr@meest-express.com.ua](mailto:meest-reestr@meest-express.com.ua) електронного реєстру в узгодженому з Експедитор/Виконавець форматі.

Заявка, що подана до 14:00 в містах, де є відділення Міст Експрес, забір вантажу виконується з 15:00 до 17:00 годин.

Якщо після вказаної години – 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.

Для Відправлень, де немає відділення Міст Експрес (в т.ч. Зона 2) забір виконується в найближчий день виконання обслуговування даного маршруту окрім випадку, коли цей день співпадає з днем отримання.

Заявки. В останньому випадку дана Заявка може бути виконана виключно у випадку її адреси по ходу виконання маршруту адресного обслуговування до моменту віддалення транспортним засобом від даної адреси більше ніж на 5 км. Відповідна інформація розміщена на сайті Експедитора/Виконавця [meest.com](http://meest.com).

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

### 5. ВІДХИЛЕННЯ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ЗМІНИ ПАРАМЕТРІВ ЗАБОРУ

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

При Замовленні Забору Замовник (Відправник) зобов'язаний зазначити вагу, об'єм, кількість місць та формат Відправлення(-нь) для визначення Експедитором/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 Експедитора/Виконавця про зміну заявлених параметрів Відправлення (зокрема, ваги та об'єму), що спричинило збільшення відповідних витрат Експедитора/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 Експедитора/Виконавця, пов'язані з організацією Забору (повторного Забору).

У випадку невідповідності параметрів Відправлення(-нь) для доставки, зазначених Замовником (Відправником) у Замовленні, Експедитор/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 додатко-

вого(-их) транспортного(-их) засобу(-ів) Замовник зобов'язується компенсувати усі додаткові витрати Експедитора/Виконавця пов'язаних із виконанням такого забору. Експедитор/Виконавець лишає за собою право відмовитися від виконання такого забору у випадку неможливості залучення додаткового транспорту, або у випадку відсутності транспорту необхідного формату.

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 Експедитора/Виконавця не пізніше ніж за три робочих дні до дня замовлення послуг у збільшених обсягах.

У випадку не інформування Експедитора/Виконавця у вказаний строк, Замовник підписуючи даний Додаток 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.

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).

## 6. СКАСУВАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ, ВІДШКОДУВАННЯ ВИТРАТ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ

Замовник може скасувати Замовлення на Забір не пізніше ніж за 1 годину до початку часового інтервалу виконання Забору відповідного Відправлення. У випадку скасування Замовлення пізніше зазначеного граничного строку або прибуття автомобіля Експедитора/Виконавця до «дверей» Відправника (Замовника) і вимушеного очікування на Забір (коли останній виявився неготовий передавати Експедитору/Виконавцю Відправлення у встановленому форматі) Замовник (Відправник, Одержувач, платник або третя особа) відшкодовує Експедитору/Виконавцю вартість 1 години залучення відповідного формату транспортного засобу згідно діючих тарифів Експедитора/Виконавця.

## 7. ПРОСТІЙ

Експедитор/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 Експедитору/Виконавцю Відправлення(-нь): не здійснює навантажувально-розвантажувальні роботи, не надає необхідні супровідні документи та/або не виконує інших умов передачі Відправлення(-нь). Подальше очікування Експедитора/Виконавця вважаються «простим» і тарифікується згідно діючих тарифів, якщо інше не передбачене підписаними із Замовником (Відправником) тарифами. Експедитор/Виконавець при Заборі отримує Відправлення лише від Замовника або визначеної ним особи – Відправника. Експедитор/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.

Замовник повинен забезпечити доступ представника Експедитора/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 Експедитора/Виконавця. У випадку відмови Замовника (Відправника) підписати такий оформлений Експедитором/Виконавцем акт, такий документ оформлюється представником Експедитора/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 Експедитору/Виконавцю витрат (збитків).

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 Експедитора/Виконавця.

Експедитор/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 Експедитора/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).

## 8. ПРОБЛЕМИ ДОСТАВКИ

У наступних випадках необхідне додаткове уточнення даних щодо Відправлення:

- неможливість сконтактуватися 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 «до дверей» на «до відділення», «до складу» або «до АПТ»).

## 9. ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «ДО ДВЕРЕЙ» ПРЕДСТАВНИКОМ ЕКСПЕДИТОРА/ВИКОНАВЦЯ (КУР'ЄРОМ) ТА ЇХ ВИДАЧА

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

Факт підписання Одержувачем в Накладній видачі кур'єру 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 Експедитора/Виконавця виконані належним чином та в повному обсязі.

Експедитор/Виконавець зобов'язаний чекати на вручення Відправлення максимально 15 хвилин. Під часом 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 Накладну видачі кур'єру). 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 Експедитора/Виконавця Замовник відшкодуватиме подвійний тариф на очікування («простій»), згідно підписаного відповідного Договору або згідно діючих тарифів.

Відправлення з типом сервісу «До Дверей» мають обмеження по сумі COD. Якщо сума COD понад 20 тис. грн, такі Відправлення приймаються з типом сервісу «До Відділення», «До Складу».

## 10. ДОСТАВКА ВІДПРАВЛЕНЬ ОДЕРЖУВАЧУ «ДО ВІДДІЛЕНЬ» / «ДО СКЛАДУ» ТА ЇХ ВИДАЧА

При одержанні Відправлення на відділенні / складі Експедитора/Виконавця Одержувач зобов'язаний перевірити збереженість зовнішнього пакування (цілісності отриманого Відправлення) та перераховувати кількість місць. Якщо Одержувач не має зауважень до якості та кількості доставленого Відправлення, представник Експедитора/Виконавця надає Одержувачу Накладну видачі зі складу для належного оформлення такого документу з боку Одержувача: ПІП, підпис, дата, паспортні дані фізичної особи або печатку (за потреби).

## 11. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ОСОБИ ОТРИМУВАЧА ПРИ ОДЕРЖАННІ ВІДПРАВЛЕНЬ У ВІДДІЛЕННІ (ДЛЯ ФІЗИЧНИХ І ЮРИДИЧНИХ ОСІБ)

1. Отримувач може одержати відправлення, пред'явивши працівнику підрозділу документ згідно переліку:
  - 1.1 Паспорт громадянина України (паперовий формат, ID картка);
  - 1.2 Тимчасове посвідчення громадянина України;
  - 1.3 Посвідку на тимчасове чи постійне проживання в Україні;
  - 1.4 Посвідку біженця, видану державними органами України;
  - 1.5 Посвідчення водія, видане державними органами України;
  - 1.6 Закордонний паспорт громадянина України;
  - 1.7 Посвідчення особи без громадянства;
  - 1.8 Національний або закордонний паспорт іноземного громадянина (при можливості чіткої ідентифікації власника документу по фотографії).
2. Отримувач може одержати відправлення без надання документів, що підтверджують особу, якщо дотримані всі вимоги:
  - 2.1 Працівнику відділення названо/пред'явлено номер декларації;
  - 2.2 Працівнику відділення названо/пред'явлено код, отриманий через СМС/Viber повідомлення на номер, зазначений у декларації;
  - 2.3 Сума оголошеної цінності в декларації становить до 15 000,00 грн. (п'ятнадцять тисяч гривень).
3. Отримувач може одержати відправлення без надання документів, якщо при отриманні він сплатує в повному обсязі суму зворотного платежу (COD) і плату за перевезення (за наявності такої), та за умови повідомлення коду на одержання відповідного поштового відправлення.
4. Отримання відправлення з сумою оголошеної цінності 150 00,00 грн. (п'ятнадцять тисяч гривень) і більше можливе виключно при пред'явленні документу згідно переліку п.1.
5. У випадку отримання відправлення третіми особами необхідно пред'явити працівнику відділення:
  - 5.1 Відповідно оформлену довіреність і документ, який посвідчує особу згідно з довіреністю (паспорт громадянина України, закордонний паспорт громадянина України);
  - 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).

## 12. ТЕРМІНИ ДОСТАВКИ

Експедитор/Виконавець доставляє Відправлення згідно Термінів доставки. Терміни доставки Відправлень визначаються окремо для кожного виду Відправлень і можуть становити від 24 до 168 годин в окремі географічні зони.

Термінові Відправлення із ознакою «Експрес» доставляються у найкоротші терміни. Продовженням часових граничних показників поточного дня, щодо присвоєння планової дати доставки на поточний день і доставки в цей же день.

Будь-які зміни, щодо термінів доставки містяться на сайті Експедитора/Виконавця [meest.com](http://meest.com).

## 13. ВІДМОВА ОДЕРЖУВАЧА ВІД ПРИЙМАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

Обов'язки Експедитора/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 плановій даті доставки (ПДД), попередньо узгодженій з Одержувачем (якщо з Одержувачем було погоджено ПДД поза Задекларований термін доставки);
- Експедитором/Виконавцем було виявлено Проблеми доставки щодо Відправлення в межах Задекларованого строку доставки.

Граничний термін перебування Відправлень у Експедитора/Виконавця складає 14 календарних днів. За клопотанням Замовника (Відправника) термін перебування Відправлення у Експедитора/Виконавця може бути

продовжений на інший термін, за умови сплати за зберігання згідно тарифів Експедитора/Виконавця.

При цьому, безоплатний термін перебування відправлення на складі Експедитора/Виконавця (до відправлень «двері-склад», «склад-склад» складає 3 робочі дні). Датою зарахування відправлення на склад Замовника вважається дата прибуття до кінцевого пункту перебування, про яку отримувач може дізнатися відслідкувавши Відправлення на сайті Експедитора/Виконавця [meest.com](http://meest.com). За умови здійснення Експедитором/Виконавцем послуги «до дверей» передбачається одна (1) спроба доставки (послуга може застосовуватись для Відправлень в сегменті С2С та В2С). По факту вичерпання передбаченої кількості спроб доставки Відправлення Експедитор/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.

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

Відповідно до умов доставки, Експедитор/Виконавець – як при дорученні Відправлень «до дверей», так і при їх видачі на відділенні / складі – зобов'язаний видати Відправлення Одержувачу, зазначеному Відправником у Вантажній Декларації / супровідному документі на підставі документу, що засвідчує особу Одержувача, або його представника, 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). Експедитор / Виконавець забезпечує зберігання Відправлення з моменту його прийняття (Забору), в процесі його транспортування до вручення Одержувачу, а у випадку якщо доставка проводиться «до складу» або «до відділення», то впродовж 10 календарних днів з моменту доставки такого Відправлення на склад / відділення Експедитора/Виконавця.

У випадку отримання Одержувачем Відправлення в упакуванні, що визнане ним та представником Експедитора/Виконавця (кур'єром) як пошкоджене, Одержувач в присутності відповідного представника Експедитора/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 «до дверей») або у Накладній видачі зі складу (при сервісі «до складу» / «до відділення»). На місці складається Акт прийому відправлення, в якому зазначається інформація про невідповідність Відправлення, і Одержувач та представник Експедитора/Виконавця (кур'єр) підписують такий Акт.

Якщо фактична кількість вантажних місць Відправлення не відповідає кількості, заявленій у Вантажній Декларації / супровідному документі, Одержувач в присутності представника Експедитора/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 обґрунтованість претензій щодо нестачі Відправлення, що її може оформити Одержувач в майбутньому. Акт повинен бути підписаний Одержувачем та представником Експедитора/Виконавця (кур'єром). Нескладання Одержувачем відповідного Акту про нестачу чи пошкодження в момент отримання Відправлення позбавляє його права звертатись до Експедитора/Виконавця із вимогами та/або претензіями щодо такого Відправлення в майбутньому.

Претензії з приводу втрати, пошкодження відправлення чи протермінування строку його доставки приймаються не пізніше 30 днів з моменту передачі Відправлення відправником або отримання відправлення Отримувачем, повернення Відправником.

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

Експедитор/Виконавець попередньо повідомляє телефоном (шляхом голосового виклику або SMS-повідомленням) Одержувача про заплановану дату та/або орієнтовний час доставки Відправлення. У разі відсутності Одержувача або відмови Одержувача від приймання Відправлення з незалежних від Експедитора/Виконавця причин обов'язки Експедитора/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 Експедитора/Виконавця. У випадку відмови Одержувача від приймання Відправлення Замовник має право вимагати повернення Відправлення за додаткову оплату згідно діючих тарифів Експедитора/Виконавця. Експедитор/Виконавець здійснює повторну спробу доставку тільки за попереднім погодженням з Одержувачем. Одержувач Відправлення чи будь-яка інша особа, яка належним чином уповноважена Одержувачем, може отримати Відправлення у Експедитора/Виконавця або замовити у Експедитора/Виконавця додаткову спробу доставки Відправлення.

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 Експедитора/Виконавця. Експедитор/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 Експедитора/Виконавця, пов'язані зі зберіганням Відправлення, згідно діючих тарифів Експедитора/Виконавця. Якщо зберігання такого Відправлення спричинило шкоду Експедитору/Виконавцю, або останній поніс додаткові витрати у зв'язку з таким зберіганням (забезпечення додаткових та/або спеціальних умов збері-

гання), така шкода йому відшкодовується зазначеними особами, в т.ч. упущена вигода.

Якщо Відправлення не отримано Одержувачем впродовж Граничного строку перебування Відправлення у Експедитора/Виконавця, або якщо Одержувач відмовляється від приймання Відправлення, Експедитор/Виконавець має повне право в межах чинного законодавства України забезпечити свої витрати за рахунок такого Відправлення, попередньо повідомивши про свій намір Одержувача. Такі дії Експедитора/Виконавця не вважатимуться невиконанням чи неналежним виконанням умов Договору між Експедитором/Виконавцем та Замовником. Якщо Відправлення не можна реалізувати, і 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 Експедитору/Виконавцю). У випадку відчуження Відправлення, за наявності обставин, передбачених вище, чи його знищення (утилізації), Експедитор/Виконавець складається відповідний акт.

За погодженням із Відправником (Замовником) та за встановлену Експедитором/Виконавцем плату, Відправлення повертається Відправнику (Замовнику) у випадку, коли зазначена адреса доставки не існує чи більше не існує. Експедитор/Виконавець не зобов'язаний з'ясувати жодних додаткових адрес Одержувача або може це робити за додаткову плату, обумовлену з Замовником. Експедитор/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).

Замовник (Відправник) може здійснити переадресацію Відправлення. Переадресація Відправлення здійснюється за умови зміни оплати за відповідну Послугу згідно з діючими тарифами Експедитора/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.

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 Експедитора/Виконавця. Враховуючи зобов'язання Замовника (Відправника), зазначені в документі на доставку (Вантажній Декларації, Ф.117 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 Експедитора/Виконавця до моменту з'ясування контактного телефону Одержувача оплачується Замовником згідно діючих тарифів Експедитора/Виконавця.

## РОЗДІЛ III. ІНШІ УМОВИ

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

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

Залежно від типу інформації та необхідної документації, дані про Послуги можуть надаватися на вимогу Замовника за телефоном гарячої лінії (050) 432 77 07 або (067) 432 77 07, факсом, електронною поштою, особисто або по пошті. Така індивідуальна послуга підлягає додатковій оплаті, згідно домовленостей сторін.

Замовник має можливість самостійно відслідковувати поточний результат надання Послуг через WEB-відстеження на сайті Експедитора/Виконавця та у мобільному додатку «МІСТ Експрес».