**1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ**

Под брендом «СТАФФ» (STUFF) основано в 2012 г. первое предприятие, основным видом деятельности которого является, оказание специальных транспортно-экспедиционных услуг.

**2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ФОРМУЛИРОВКИ**

В перечисленных ниже условиях оказания услуг будут употребляться следующие определения:

**Услуги по организации Транспортно-Экспедиционных Услуг, Международных перевозок, в том числе на территории Таможенного союза и внутренние перевозки по России -** действия или деятельность по организации приема, обработки, перевозки и доставки грузов (далее Отправок).

**Отправка –** совокупность грузов по разным транспортным накладным, следующих в одном направлении.

**Накладная –** документ, содержащий указания на стороны договора, содержание услуг и опций, подтверждающий факт и дату приема и доставки (вручения) Отправки по заявке Клиента. Подписание Клиентом/Отправителем Накладной означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора, Генеральных условий и ТСУ (Тарифы на специальные услуги). Любые устные или письменные инструкции, противоречащие Договору, Генеральным условиям, Тарифной карте и Накладной, не имеют юридической силы, если не оформлены дополнительным соглашением.

**Груз** – совокупность грузовых мест, пересылаемых по одной транспортной накладной.

**Грузовое место** – любой конверт, пакет, мешок, коробка, паллет, контейнер, переданный Исполнителю, принятый Исполнителем.

**Вложение** – продукция, пересылаемая внутри упакованного грузового места.

**Отправление с объявленной ценностью (ОЦ)** – Отправка, принимаемая с оценкой стоимости вложения согласно документам на покупку.

**Опции** – платные или бесплатные дополнительные услуги, оказываемые Клиенту

**Ценный груз** – внутреннее вложение Отправки, включенное в перечень товаров, требующих дополнительных мер безопасности, снижающих риск его утери или повреждения при перевозке (в состав ценных грузов включаются товары, сочетающие в себе высокую ликвидность на рынке и высокую стоимость единицы товара). Перечень товаров, относимых к категории Ценный груз:

Мобильные телефоны, смартфоны, ноутбуки, нэтбуки, планшетные компьютеры, ювелирные изделия, бытовая техника и электронная техника для развлечений.

**Опасный груз** – вещества или изделия, которые при перевозке, погрузо-разгрузочных работах и хранении могут служить причиной взрыва, пожара, повреждения технических устройств или других грузов, а также гибели, травмирования, отравления, ожогов, облучения или заболевания людей и животных. Такой груз принимается только с (**ОЦ**).

**3. УСЛУГИ И ОПЦИИ**

**3.1. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ**

Классификация основных услуг:

**Экспресс** - доставка грузов, которые должны быть доставлены в самые короткие сроки преимущественно авиатранспортом.

**Классик** – доставка, осуществляется в четко определенные сроки.

**Эконом** - пересылка грузов в стандартные сроки.

**3.2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

**Отдельная машина** - услуга по доставке грузовых Отправок между городами РФ, а также в страны Таможенного союза, отдельными автомобилями различной грузоподъемности за пломбой Отправителя. Груз обязательно подвергается страхованию со стороны заказчика перевозки.

**Тарифы на Специальные Услуги** (далее **ТСУ**) рассчитываются при необходимости индивидуально для каждого клиента согласно письменной договорённости между заказчиком и исполнителем по электронной почте или на бумажном носителе как дополнительное соглашение.

Сроки доставки рассчитываются по звонку менеджеру или на сайте www.стафф.сайт

**3.3. ОПЦИИ**

**Температурный режим** – опция, позволяющая доставлять Грузы при соблюдении постоянной температуры на протяжении всего маршрута.

**Объявление ценности отправки** (ОЦ) – возможность объявить ценность Груза, т.е. оценить стоимость вложения. Для Ценных грузов, или доставляемых с температурным режимом объявление ценности Отправки является обязательным.

**Подтверждение о доставке** – предоставление лицу, указанному Клиентом, копии Накладной с подписью Получателя.

**Возврат документов отправителя** – опция по возврату лицу, указанному Клиентом, сопроводительных документов на груз, заверенных Получателем.

**Прием/доставка в выходные дни** – опция, позволяющая осуществить прием и доставку Груза в выходной день по предварительному согласованию.

**Погрузка / разгрузка**– организация разгрузки/погрузки Груза.

**Простой на адресе забора/доставки** – дополнительное ожидание Исполнителем на адресе Получателя или в пункте приема/выдачи товара. Почасовая тарификация, округление в большую сторону.

**Упаковка груза**– опция по предоставлению стандартных упаковочных материалов, обрешетка.

**4. ПРАВИЛА**

**4.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА**

Исполнитель принимает заявки на пересылку Грузов с 9:00 до 18:00 местного времени города Самара.

Заявки могут приниматься с использованием средств электронной связи. Форма заявки и номера телефонов, адреса электронной почты Исполнителя указаны в договоре. Полученные таким образом заявки имеют полную юридическую силу и рассматриваются как поданные в письменном виде. Стороны признают и подтверждают, что распечатанная форма такой заявки из электронной системы Исполнителя будет иметь силу письменного оригинала и может быть использована Сторонами в качестве надлежащих доказательств при проведении судебных разбирательств.

**До 18:00 рабочего дня, предшествующего дню приема Груза принимаются следующие виды заявок:**

* на пересылку Отправок, общий физический вес/объем которых превышает 400 кг или 3 кубических метра;
* на пересылку Отправок, содержащих негабаритные Посылки;
* на пересылку Отправок из населенных пунктов, удаленных от города нахождения филиала или официального представителя не более чем на 250 км;
* на пересылку отправлений с объявленной ценностью свыше 300 000 рублей РФ.
* **Доставка ко времени**
* **Отдельная машина**

Ценный груз и опасный груз заявляются как отправления с объявленной ценностью. Если Клиент не является Плательщиком за пересылку, а оплата производится по безналичному расчету, заявка может быть размещена только в письменном виде, электронной почтой с соответствующей отметкой в графе «оплата получателем/третьей стороной». При этом Клиент обязан указать в заявке реквизиты Плательщика и гарантийное письмо от плательщика с гарантией оплаты - **Гарантийное Письмо** (**ГП**).

**Заявки на пересылку с приемом Отправки в адресе Отправителя в текущий день принимаются:**

* по услуге **Экспресс** доставка – до 12:00 местного времени города приема.
* по услугам **Курьерская** доставка и **Классическая** – до 13:00 местного времени города приема Отправки.

**4.2. ПРИЕМ И ДОСТАВКА (ВРУЧЕНИЕ) ОТПРАВОК**

Исполнитель осуществляет прием Отправок с 9:00 до 17:00.

Для Отправителей и Получателей, работающих по не стандартным временным интервалам приём и доставка происходит по согласованию и при наличии в заявке соответствующей информации.

**4.3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ МАРШРУТА СЛЕДОВАНИЯ**

Маршрут и способ пересылки Отправки выбираются Исполнителем по собственному усмотрению, если только Заказчик не согласует с исполнителем иной способ, включая возможность прохождения Отправки через промежуточные перевалочные пункты.

**4.4. ПОДГОТОВКА ОТПРАВКИ И УПАКОВКА**

Отправка должна быть подготовлена к приезду представителя компании, то есть все ее места должны находиться в одном месте, документы сопроводительные подписаны. Максимальное время нахождения курьера на адресе зависит от суммарного физического веса забираемых или доставляемых Отправок **Норматив** - до 400 кг – 20 минут, до 1500 кг – 40 минут, до 5000 кг – 80 минут, свыше 5000 кг – 120 минут. Далее платный простой.

**Простой** – ожидание погрузки/выгрузки или сопроводительных документов по вине отправителя, заказчика или иного лица имеющего отношение к грузу более установленных нормативов.

**Тарификация** простоя свыше норматива: 1 час = 250 р, более 24 часов = 10% от перевозки, но не менее 6000 р. в сутки.

Холостой **Прогон** - если Отправка не готова, курьер имеет право покинуть адрес Отправителя/Получателя. Для переноса заказа необходимо связаться с Исполнителем. Стоимость прогона 10% от стоимости перевозки.

Отправитель/Получатель должен самостоятельно осуществить погрузку/разгрузку, если не заказана Опция **ПРР** - Погрузка/Разгрузка посылок при доставке.

Отправитель должен самостоятельно создать и заполнить пункты экспедиторской расписки, а также сопроводительные документы, (товарные накладные, CMR, счета-фактуры, декларация опасного груза). Исполнитель не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

Исполнитель принимает Отправки по количеству мест, указанные в Заявке, Экспедиторской расписке или ТН.

Посылки должны быть упакованы до прибытия Исполнителя, возможность доступа к вложению должна быть исключена. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и способу транспортировки, чтобы обеспечить сохранность вложения от обычных рисков при пересылке. Упаковка должна содержать необходимую маркировку/манипуляционные знаки. Исполнитель вправе предъявить претензию Клиенту в случае повреждения других Посылок по причине неправильной упаковки Посылки, пересылаемой по заказу Клиента.

**4.5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЕСА И РАЗМЕРА. ПОНЯТИЕ ОБЪЕМНОГО И ПЛАТНОГО ВЕСА**

В случаи отправки грузов тарифами Экспресс, Классик и Эконом Исполнитель производит определение массы – обмеривание и взвешивание Грузов на своём терминале.

Платный вес – вес Грузового места, используемый при тарификации стоимости услуг. Платным весом является наибольшее показание при сравнении физического и объемного весов.

**5. НЕПРИНИМАЕМЫЕ ОТПРАВКИ**

Исполнитель не принимает к пересылке отправки с пересчетом внутренних вложений, а также не фиксирует опись вложений в Накладной, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Исполнителем и Клиентом.

Исполнитель не принимает к пересылке/перевозке:

* оружие огнестрельное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное);
* сильнодействующие, наркотические и психотропные вещества;
* радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся вещества и другие наименования, классифицируемые как опасный груз;
* денежные знаки, дорожные чеки, ценные бумаги, золото и серебро в слитках, валюту, акцизные марки, драгоценные металлы и камни;
* скоропортящиеся продукты питания;
* иммунобиологические препараты, биологические материалы, кровь;
* предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников компании, пачкать или портить другие Отправки или оборудование;
* любые документы, удостоверяющие личность;
* контрафактные товары - товары, этикетки, упаковки товаров, на которых незаконно размещены товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначение;
* животных и растения, человеческие останки и прах;
* художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, книги, выпущенные до 1950 г.);
* порнографические материалы;
* другие вложения, в отношении которых, по мнению компании, не может быть обеспечена безопасность или законность пересылки.

При обнаружении Посылки, содержимое которой указано выше, Исполнитель, по своему усмотрению, возвращает ее Отправителю, либо направляет Клиенту требование забрать Посылку по адресу, указанному Исполнителем. Возврат и хранение производится за счет Клиента.

Исполнитель не принимает Отправки для доставки в абонентский ящик и в транспортные организации с оформлением документов для дальнейшей транспортировки.

Исполнитель не принимает без согласования грузы без объявленной ценности, если Отправка следует по территории Дагестана, Чечни, Ингушетии, Осетии, Грузии и Абхазии. Исполнитель не принимает без предварительного согласования международные Отправки и Отправки содержимое которых требует специальных разрешений для экспорта.

Для услуги **Экспресс** Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых суммарно превышают 200 см и/или один из них превышает 100 см; Посылки, физический вес которых превышает 31.5 кг; Отправки, физический вес которых превышает 150 кг.

**6. НЕДОСТАВЛЕННЫЕ, НЕПОЛУЧЕННЫЕ И ОТКАЗНЫЕ ОТПРАВКИ**

Если при попытке доставить Отправку тарифами Экспресс, Классик и Эконом она не может быть вручена Получателю или же Получатель отказывается ее принять, Исполнитель постарается связаться с Клиентом для принятия решения о дальнейших действиях.

Если Отправка пересылается до терминала назначения, она должна быть забрана Получателем не позже 3-го рабочего дня терминала назначения после поступления, не включая день поступления.

Недоставленные и неполученные Отправки поступают на временное хранение на терминале доставки.

Временное хранение Отправок осуществляется в течение 3 календарных дней с момента поступления на терминал назначения. При отсутствии вины Исполнителя Клиент обязуется оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправки и повторными доставками в соответствии с Тарифной картой.

Смена адреса доставки и/или Получателя в процессе пересылки возможна только с письменного распоряжения Клиента.

Невостребованные Отправки хранятся Исполнителем в течение 15 календарных дней с даты, когда Исполнитель определил невозможность вручения Отправки по причине отсутствия Получателя по указанному Клиентом адресу, отказа Получателем от получения Отправки и т.д.

Если Исполнитель не смог осуществить доставку в связи с отсутствием необходимых документов для соблюдения таможенных формальностей, Исполнитель проинформирует об этом Клиента. Если ситуация не будет исправлена в течение 5 календарных дней, Исполнитель имеет право вернуть Отправку Клиенту или организовать уничтожение Отправки за счет Клиента, в зависимости от желания Клиента.

**7. ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Подтверждением приема Отправки является подпись с расшифровкой представителя Исполнителя на сопроводительных документах, один из экземпляров которой остается у Отправителя, второй у Получателя и третий у Исполнителя. При приеме Отправки представитель Исполнителя предъявляет свой паспорт и доверенность на прием Отправки.

При оказании услуг транспортной экспедиции или организации международных перевозок – прием Отправки к доставке сопровождается передачей Отправителем товаросопроводительных документов, которые обычно требуются государственными органами на пути ее следования (товарная накладная, CMR, счет-фактура, и пр.) и для таможенного оформления.

Подтверждением получения Отправки Получателем – **физическим лицом** является подпись Получателя с расшифровкой и номер предъявленного документа, удостоверяющего личность Получателя, который вносится в Накладную.

Подтверждением получения Отправки представителем **юридического лица** является подпись Получателя с расшифровкой на Накладной (при оказании транспортно-экспедиционных услуг – в товарной накладной). Подпись Получателя заверяется печатью компании Получателя или штампом склада. Название компании Получателя на оттиске печати или штампа склада должно соответствовать названию компании, указанной в графе Накладной «получатель».

При получении Отправки представителем Получателя по доверенности необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность. При получении Отправки по разовой доверенности – ее забирает представитель Исполнителя. При получении Отправки по общей доверенности номер данной доверенности указывается в Накладной. Один из экземпляров Накладной остается у Получателя, а один из экземпляров забирает представитель Исполнителя.

**8. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА**

Клиент обязан обеспечить исполнение Отправителем и Получателем требований Договора, Генеральных условий и Тарифы на специальные услуги, относящихся к Отправителю и Получателю.

Клиент гарантирует, что:

* Достоверно и точно укажет в Заявке или Экспедиторской расписке и Накладной (или товарной накладной) содержимое, адрес приема/доставки Отправки, физический вес и объем Отправки, тип и категорию Отправки, а Накладную (ТН, CMR) заполнит полностью, аккуратно и разборчивым почерком;
* Согласен и выполнит Правила, указанные в разделе 4 настоящих Генеральных условий;
* Отправка не содержит наименований, перечисленных в разделе 5 настоящих Генеральных условий;
* К Отправке приложены все документы в соответствии с разделом 7 настоящих Генеральных условий. Документы должны быть прикреплены к грузу или переданы водителю Исполнителя.
* При приеме Отправки, в течение 20 минут с момента контакта представителя Исполнителя c Отправителем начнется передача Отправки Исполнителю или загрузка транспортного средства, поданного для приема Отправки. В случае если в течение этого времени Отправителем не производилось действий, направленных на выдачу Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Отправителя;
* При доставке Отправки в течение 20 минут с момента контакта представителя Исполнителя с Получателем начнется прием Отправки или выгрузка Отправки из транспортного средства. В случае если в течение этого времени Получателем не производилось действий, направленных на прием Отправки, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Получателя;
* Согласен с использованием Платного веса Отправки в расчете стоимости услуг Исполнителя;
* Обеспечит оплату заказанных основных услуг, опций, надбавок – в соответствии с ТСУ. Обеспечит оплату предварительно согласованных дополнительных расходов, возникающих по причинам, указанным в разделе 5 (ограничения физического веса и габаритов для услуг) настоящих Генеральных условий. Исполнитель вправе не производить вручение Отправки Получателю до полной оплаты Клиентом просроченной задолженности;
* Обеспечит оплату таможенных пошлин и сборов в стране отправления/назначения, если они предусмотрены местным законодательством;
* Уведомит Исполнителя об изменении своего адреса, банковских реквизитов, телефона, факса, адреса электронной почты в 5-тидневный после изменений срок.