



УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Компания Cityexpress принимает от отправителя только упакованные и маркированные соответствующим образом почтовые отправления. Посредством сдачи отправлений агенту компании Cityexpress отправитель выказывает своё согласие с условиями и положениями компании Cityexpress, вне зависимости от того подписывает последний накладную (авианакладную) или нет.

Отправитель несёт ответственность как за точность вписанных в накладную (авианакладную) данных, так и за соответствующую упаковку и маркировку посылок.

Компания Cityexpress не несёт ответственность ни за один случай случайного повреждения почтовых отправлений во время транспортировки, если отправитель упаковал их ненадлежащим образом.

Почтовые отправления не должны содержать:

- предметы, по своему характеру или из-за упаковки способные причинить ущерб лицам, окружающей среде, используемым установкам или другим предметам;
- упаковку в виде надписей, противоречащих нормам общественного порядка или нравственным нормам, соответственно предметы, противоречащие нормам общественного порядка или нравственным нормам при сдаче в неупакованном виде;
- предметы, перевозка которых запрещена правовыми нормами, пусть даже для части пути следования: оружие, боеприпасы, наркотические вещества, взрывоопасные/токсичные/легковоспламеняющиеся вещества;
- предметы, для которых административно-правовыми, экономическими, санитарными, ветеринарными, фитосанитарными нормами установлены особые условия транспортировки: произведения искусства, антиквариат, золото, серебро, драгоценные камни, скоропортящиеся продукты, живой груз, и т.п.

Компания Cityexpress оставляет за собой право отказать в приёме почтовых отправлений, содержащих вышеперечисленные предметы, как и почтовых отправлений, не отвечающих условиям упаковки компании Cityexpress.

Компания Cityexpress оставляет за собой право отказать адресату в выдаче почтового отправления, если отправитель/адресат не оплатил соответствующий тариф целиком.

Приём почтового отправления осуществляется сотрудниками компании Cityexpress по указанному отправителем адресу:

Физические лица: приём почтовых отправлений с объявленной ценностью или наложенным платежом сопровождается составлением описи вложения/проверкой содержимого. В описи указываются следующие данные: находящиеся внутри предметы, серии/коды и стоимость предметов/степень износа товара (галочка проставляется напротив нового предмета/предмета из вторых рук) в отношении сдаваемых в открытом виде предметов.

Агент компании Cityexpress помогает заполнить формуляр, упаковать предметы и проверяет наличие указанных предметов в посылке.

Компания Cityexpress не несёт ответственность за достоверность информации в отношении указанного отправителем в формуляре имущества: «Уточнение содержимого».

Для юридических лиц: почтовые отправления без объявленной ценности, с объявленной ценностью или наложенным платежом принимаются опечатанными.

Почтовые отправления доставляются по указанному отправителем адресу, вручаются лично адресату или лицу, уполномоченному принять почтовое отправление.

В момент приёма посылки взвешиваются, измеряются и в расчет берётся наибольший вес между фактическим и объёмным весом.

Формула расчёта объёмного веса: $\text{Длина (см)} \times \text{Ширина (см)} \times \text{Высота (см)} / 6000$.

При наличии расхождений в весе между данными, внесенными в уведомление о почтовом отправлении (авианакладной), и данными отчёта, снятого с сортировочного транспортера, компания Cityexpress оставляет за собой право изменить вес почтовых отправлений согласно данным отчёта. Сортировочный транспортер снабжен одобренными и сертифицированными метрологической службой весами. Отправителя уведомляют о констатированных изменениях веса в письменном виде.

На протяжении всего периода держания почтового отправления компания Cityexpress не применяет манипуляционные приемы в отношении почтовых отправлений, которые посредством деятельности её сотрудников или внешних факторов могут изменить, повредить почтовое отправление или его содержимое.

Также, компания Cityexpress не допускает оказание услуг почтовой связи по вскрытию почтового отправления, не вскрывает почтовое отправление и не применяет манипуляционные приемы, позволяющие любому лицу ознакомиться с содержанием почтового отправления.

«Подтверждение получения» (сканированная копия авианакладной) – почтовая услуга, особенность которой состоит в выдаче отправителю доказательства касательно зарегистрированной выдачи почтового отправления, доказательство, отправляемое по факсу/электронной почте по письменному запросу отправителя в течение 48 часов с момента доставки.

Компания Cityexpress возвращает клиенту-отправителю почтовое отправление, удержав тариф, равный стоимости отправки по авианакладной, если отправление не было вручено адресату по следующим причинам:

- адрес получателя не существует или по указанному адресу не существует ни одного строения, куда можно вручить отправление;
- адресат/лицо, уполномоченное получить почтовое отправление, не был обнаружен по указанному адресу, а срок хранения в обслуживаемом персоналом компании контактном пункте истёк;
- адресат или лицо, уполномоченное получить почтовое отправление, отказался его получать.

В предусмотренном во втором пункте случае, как и в любом другом случае, не подпадающем под три вышеперечисленных, компания Cityexpress уведомит адресата о наличии почтового отправления, рабочем пункте, откуда его можно забрать, и обеспечит хранение почтового отправления на протяжении 14 дней в рабочем пункте, через который должна быть осуществлена отправка.

Неврученные адресату и не возвращенные отправителю почтовые отправления хранятся на складе компании Cityexpress в городе Кишинёве на протяжении 9 месяцев. Если за это время отправитель или адресат не затребовали почтовое отправление, последнее переходит в собственность компании Cityexpress без какого-либо предварительного уведомления или прочих формальностей. Компания Cityexpress взывает тариф из расчета 5лей/день за любое хранение почтового отправления по распоряжению отправителя или адресата. Компания Cityexpress гарантирует доставку любого почтового отправления в хорошем состоянии и в условиях полной конфиденциальности в любую точку в пределах муниципия Кишинёв в среднем в течение 24 часов, максимально в течение 36 часов, исключение составляют нерабочие дни, официальные праздники, форс-мажорный случай и непредвиденный случай.

Компания Cityexpress установила простой, прозрачный и доступный механизм разрешения жалоб, в особенности в том, что касается утери,

полного или частичного уничтожения или повреждения почтовых отправлений, а также несоблюдения условий качества услуг (сроки доставки и т.п.). Данные процедуры позволяют быстро и справедливо разрешать жалобы, а также поддерживать адекватную систему возмещения или компенсирования.

Компания Cityexpress не обязана принимать во внимание жалобу, кроме как в момент осуществления оплаты стоимости оказанной услуги почтовой связи.

Срок подачи к поставщику услуг почтовой связи предварительной жалобы составляет 6 месяцев и рассчитывается со дня сдачи почтового отправления.

Поставщик услуг почтовой связи обязан разрешить предварительную жалобу в трехмесячный срок со дня её подачи.

Недовольный предоставленными услугами отправитель/адресат может предъявить жалобу в письменном виде посредством электронной почты на адрес: quality@cityexpress.md, по номеру телефона: +37367461100 или может направить её письмом по адресу: МД-2024, Республика Молдова, г. Кишинёв, ул. Каля Басарабией, 54, на рассмотрение в отдел по связи с клиентами.

Обвинители обязаны подать/направить в адрес компании Cityexpress все документы, обосновывающие их претензии с целью проведения полного и верного анализа (копию накладной, протокол констатации, подтверждающие счета-фактуры, упаковка/предмет для проведения экспертизы). Жалобы в отношении повреждения упаковки, количества посылок или их веса излагаются при доставке, а не впоследствии.

Отдел по связи с клиентами подтверждает обвинителю получение жалобы по телефону, посредством электронной почты, если обвинитель раскрывает адрес своей электронной почты и запрашивает об этом посредством заполнения подтверждения о получении в случае жалобы в письменном виде, отправленной письмом, и отвечает обвинителю в письменном виде посредством электронной почты, по факсу или по обратному адресу, в зависимости от способа получения жалобы и требования обвинителя.

Любая жалоба регистрируется в «Книге жалоб» и обвинителю выплачивается возмещение в зависимости от вида выбранной услуги, с объявленной или не объявленной ценностью, в 30-тидневный срок с момента благоприятного разрешения жалобы.

При обоснованной жалобе возмещение предоставляется в виде наличных денег, если обвинитель является физическим лицом и в виде платежного поручения или компенсации, если обвинитель является юридическим лицом. Жалоба считается обоснованной, если согласно договорному соглашению или правовым положениям компания Cityexpress обязана предоставить возмещение. Компания Cityexpress осуществляет сбор и

доставку отправлений посредством собственных транспортных средств, сотрудничает с другими поставщиками услуг почтовой связи, однако несет перед клиентом солидарную ответственность следующим образом:

- в случае пропажи, кражи или полного или частичного уничтожения почтовых отправлений, представляющих предмет услуги с необъявленной ценностью, компания Cityexpress предоставляет возмещение, равное сумме, представляющей собой тройной тариф для одной посылки, вне зависимости от веса;

- в случае пропажи, кражи или полного уничтожения почтовых отправлений, представляющих предмет услуги с объявленной ценностью, компания Cityexpress предоставляет возмещение в размере полной объявленной ценности.

Компания Cityexpress освобождается от ответственности в следующих случаях:

- Ущерб вызван действиями отправителя;

- Ущерб вызван действиями третьего лица, перед которым компания Cityexpress не несет ответственности согласно законодательству;

- Адресат принял отправление без замечаний, исключая жалобы в отношении пропажи, кражи, полного или частичного повреждения или уничтожения содержимого почтового отправления;

- Ущерб вызван форс-мажорным или непредвиденным случаем; в данном случае отправитель имеет право на возмещение оплаченных тарифов за исключением страхового тарифа.

Компания Cityexpress является поставщиком услуг экспресс-доставки и гарантирует доставку почтовых отправлений в следующие сроки:

City Priority – 3 часа.

City Purple – в тот же день,

City Normal – 24 часа,

City Silver – International, до 7 рабочих дней.

Компания Cityexpress предлагает следующие виды отправлений:

City Envelope – папки, накладные, конверты,

City Box 2 – посылки весом до 2 кг и размером 337 x 322 x 100 мм,

City Box 5 - посылки весом до 5 кг и размером 337 x 322 x 180 мм,

City Box 10 – посылки весом до 10 кг и размером 337 x 322 x 345 мм,

City Box Plus – посылки или товары, вес и размер которых превышают предварительно заявленные пределы и устанавливаются с каждым клиентом в отдельности.

В тех случаях, когда компания Cityexpress превышает вышеуказанные сроки по вменяемым ей в вину причинам, компания предоставляет бесплатную отправку задержанного почтового отправления или бесплатную отправку другого почтового отправления.

CITYEXPRESS OOO 2014