

# УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Условия предоставления услуг (далее – Условия) устанавливают Права и Обязанности Сторон, далее/также именуемых Исполнитель (ТОО «ЕМЕХ») и Заказчик/Отправитель (далее – Заказчик), на основании заключенного Сторонами договора о предоставлении услуг по организации перевозки отправлений.
- 1.2. Настоящие Условия соответствуют требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и регулируют услуги Исполнителя по организации перевозки отправлений по территории Республики Казахстан и предоставлению комплекса услуг, связанных с данной деятельностью.
- 1.3. Настоящие Условия доступны для ознакомления на официальном сайте Исполнителя [www.emex.kz](http://www.emex.kz) (далее — Сайт) и являются публичной офертой в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Республики Казахстан.
- 1.4. Факт передачи Заказчиком отправления для транспортировки подтверждает, что Заказчик ознакомлен и согласен с положениями настоящих Условий, действующими на момент передачи отправления для транспортировки, и обязуется их выполнять независимо от наличия и/или отсутствия в Экспресс-накладной подписи Заказчика.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Исполнитель – Товарищество с ограниченной ответственностью «ЕМЕХ», осуществляющее организацию перевозки отправлений и предоставляющее комплекс дополнительных и иных услуг, связанных с данной деятельностью
- 2.2. Заказчик – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которому Исполнитель оказывает услуги по организации перевозки отправлений на основании заключенного между Сторонами договора.
- 2.3. Получатель – физическое или юридическое лицо, которому должно быть доставлено Отправление.
- 2.4. Адрес – подъезд многоквартирного жилого здания, двери частного дома или офиса, ворота склада и иные объекты, находящиеся по адресу, указанному Экспресс-накладной.
- 2.5. Отправление — любое вложение (груз) документарного и не документарного характера, не нарушающее положений в разделе 6 настоящих Условий и не запрещенное действующим законодательством Республики Казахстан (исходя из информации, которую декларирует Заказчик в соответствующей Экспресс-накладной), принятое Исполнителем для предоставления услуг по организации перевозки отправлений.
- 2.6. Экспресс-накладная – означает основную накладную на транспортировку каждого отдельного отправления. Экспресс-накладная является контрактом между Заказчиком и Исполнителем в отношении каждого отдельного отправления.
- 2.7. Основная услуга – организация перевозки Отправлений по территории Республики Казахстан.
- 2.8. Сеть постаматов — совокупность автоматизированных почтовых терминалов самообслуживания, предназначенных для выдачи Отправлений без участия представителей Исполнителя.
- 2.9. Объявленная стоимость Отправления — стоимость Отправлений, заявленная Заказчиком в Экспресс-накладной

## 3. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

- 3.1. Типы основной услуги:
  - «Адрес-Адрес» — прием Отправления по адресу Заказчика и доставка его по адресу Получателя.
  - «Адрес-Постамат» — прием Отправления по адресу Заказчика и доставка этого Отправления Получателю в постамате в городе или населенном пункте Получателя.
- 3.2. Доставка отправлений осуществляется в соответствии со сроками и по тарифам, которые указаны на Сайте в день оформления Отправления.

## 4. ТРЕБОВАНИЯ К ГАБАРИТАМ И ВЕСУ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 4.1. Сеть постаматов — совокупность постаматов Исполнителя или партнеров компании, которые осуществляют выдачу Отправлений. Постаматы рассчитаны на получение Отправлений с фактическим весом не более 30 кг на одно место, длиной не более 50 см, высотой не более 29,5 см и шириной не более 39,5 см. Габариты указаны с учетом упаковки. Отправление, которое из-за своих габаритов не помещается в ячейку постамата, может быть доставлено Получателю представителем Исполнителя (курьером) по вызову или заявке.
- 4.2. В случае забора / доставки по адресу Заказчика принимаются / представляются Отправления с фактическим или объемным весом не более 1000 кг на одно место, с максимальной длиной не более 300

см, высотой и шириной не более 170 см. Габариты указаны с учетом упаковки.

- 4.3. Отправления, по размерам или весу превышающие допустимые ограничения, принимаются к перевозке только по предварительной договоренности Сторон.
- 4.4. Отправления в гофрокартонных коробках, соединенные между собой стрейч-пленкой и скотчем, к перевозке НЕ принимаются.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЯ**

- 5.1. Заказчик несет полную ответственность за правильно подготовленное и упакованное Отправление. В соответствии с Правилами Упаковки Отправлений, опубликованных на Сайте, размеры, материал и качество упаковочного материала должны соответствовать характеру вложения (груза) и обеспечивать его целостность при транспортировке. Исполнитель не несет ответственность за повреждение и/или утрату вложения в Отправлении, если оно было подготовлено и упаковано Заказчиком с нарушениями Правил Упаковки Отправлений, опубликованных на Сайте, в частности:
  - 5.1.1. несоответствие упаковки характеру груза;
  - 5.1.2. качество материала упаковки и/или конструкции;
  - 5.1.3. неспособность упаковки обеспечить целостность вложения при транспортировке
- 5.2. Исполнитель не отвечает за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой.
- 5.3. Исполнитель вправе отказать Заказчику в приеме Отправления, если его вложение упаковано ненадлежащим образом.
- 5.4. Могут использоваться также следующие виды упаковки:
  - 5.4.1. Поддон — деревянная, пластиковая или металлическая конструкция (заводского или ручного выполнения) с пазом, предназначенным для транспортировки Отправлений с помощью складских транспортных средств, высотой не менее 8 см; размер одной из сторон основания этой конструкции составляет не менее 60 см, а другой — от 60 см до 200 см (включительно).
  - 5.4.2. «Паллета» — специальный подтип Отправлений типа «Грузы», который размещен и зафиксирован на поддоне транспортировочных ремнями, лентами крепления или обтянутый стрейч-пленкой, высотой не более 170 см и фактическим весом не более 1000 кг (в отдельных случаях, высотой не более 220 см и фактическим весом не более 1100 кг). Стоимость перевозки перечисленных типов Отправлений определяется тарифами на доставку документов, посылок, грузов, шин дисков и паллет, которые размещены на Сайте.

## **6. ОТПРАВЛЕНИЯ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ТРАНСПОРТИРОВКЕ**

- 6.1. Деньги, в том числе иностранная валюта, ценные бумаги.
- 6.2. Огнестрельное и пневматическое оружие и его компоненты; боеприпасы; холодное оружие; предметы, имитирующие огнестрельное и холодное оружие; другие предметы, специально предназначенные для нападения и обороны (кастет, стилеты, баллончики с жидкостью паралитического действия, порох и т. п.).
- 6.3. Асбест; огнеопасные, легковоспламеняющихся и взрывные вещества радиоактивные вещества и другие опасные Отправления с соответствующей маркировкой («взрывоопасные материалы и вещества», «газы», «легковоспламеняющихся жидкости», «вещества, способные к самовозгоранию», «токсичные и инфекционные вещества», «вещества, что окисляют», «радиоактивные материалы», «коррозионные и едкие вещества», «другие опасные вещества и изделия»).
- 6.4. Баллоны с жидкостью и газом (за исключением пустых баллонов без вентиля).
- 6.5. Автомобильные аккумуляторы, аккумуляторы для мото- и с/х техники (за исключением пустых аккумуляторов), люминесцентные лампы.
- 6.6. Животные (останки/остатки животных или необработанные меха), растения (за исключением саженцев хвойных деревьев с твердым стволом), насекомые, прах человека и т. п.
- 6.7. Продукты питания для междугородной доставки (исключением являются консервированные продукты, продукты в вакуумной упаковке со сроком годности более 30 (тридцать) суток, что не требует специального температурного режима и об этом указано на упаковке).
- 6.8. Отправления, требующие специального температурного режима (охлажденные или замороженные продукты, молочные продукты, ягоды, ветеринарные иммунобиологические средства и т. п.).
- 6.9. Лекарственные средства (в том числе перекиси водорода), спирт этиловый, высокооктановые кислородные примеси (химические соединения, которые добавляются в бензин).
- 6.10. Наркотические средства – вещества синтетического или природного происхождения, включенные в Список наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров, подлежащих контролю в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 6.11. Отправления, издающие запах, создающие угрозу загрязнения и порчи других Отправлений и/или здоровью людей и/или животных, как-то: готовые продукты питания для междугородной доставки, сильно загрязненные запчасти, предметы в смазке или прочих едких веществах, окислители и органические

кислоты, бактерии и живые вирусы, ядовитые вещества, радиоактивные материалы и т.п.

- 6.12. Другие предметы, которые не входят ни в одну из вышеперечисленных категорий, разрешенные к использованию, но запрещенные к перевозке и/или хранению действующими законодательными актами Республики Казахстан.
- 6.13. Исполнитель не несет ответственность за доставку вышеуказанных грузов, в случае если они приняты Исполнителем к перевозке ошибочно.
- 6.14. Заказчик, преднамеренно или непреднамеренно передавший Исполнителю Отправление, запрещенное к перевозке, в результате чего Исполнитель понес убытки, должен полностью компенсировать Исполнителю все документально подтвержденные убытки.

## 7. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 7.1. Объявленная стоимость должна равняться реальной (рыночной) стоимости Отправления. Исполнитель имеет право запросить у Заказчика документы, подтверждающие стоимость отправки (товарный чек, расходную накладную и т. п.), если объявленная стоимость Отправления превышает 400 000 (четыреста тысяч) тенге.
- 7.2. Ограничения для Отправлений с объявленной стоимостью:
  - 7.2.1. Отправления с типом «Документы» должны иметь оценочную стоимость не более 5 000 (пять тысяч) тенге;
  - 7.2.2. Отправление весом до 1 кг (включительно) — до 400 000 (четыреста тысяч) тенге;
  - 7.2.3. Отправление весом до 100 кг (включительно) – до 1 600 000 (один миллион шестьсот тысяч) тенге;
  - 7.2.4. Отправление весом до 500 кг (включительно) и оценочной стоимостью свыше 1 600 000 (один миллион шестьсот тысяч) тенге принимаются после предоставления подтверждающих документов.

## 8. РАСЧЕТ ВЕСА И СТОИМОСТИ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 8.1. Для Отправлений определяются два вида веса: фактический и объемный для всех мест суммарно.
  - 8.1.1. Стоимость рассчитывается по наибольшему из этих значений согласно тарифов на услуги по организации перевозок, размещенным на Сайте.
    - **Фактический вес** определяется путем взвешивания Отправления на весах.
    - **Объемный вес** определяется измерением габаритов отправки по формуле:
    - **Объемный вес [кг] = Длина [см] x Ширина [см] x Высота [см] / 5000**
    - **или Объемный вес [кг] = Объем [м<sup>3</sup>] x 200**
  - 8.1.2. Объемный вес Отправления, которое имеет неправильную геометрическую форму (выступающие части), рассчитывается по крайним точкам выступающих частей / габаритов.
- 8.2. Вес Отправления определяется после его упаковки. Исключением являются Отправления, для которых Заказчик заказал у Исполнителя тип упаковки «Обрешетка». Объемный вес такого Отправления определяется по крайним точкам содержимого внутри обрешетки. Габариты Отправления в обрешетке от Заказчика определяются по крайним точкам каркаса обрешетки.
- 8.3. Отправления делятся на следующие типы и подтипы:
  - 8.3.1. «Документы» — Отправление, содержимое которого представляют, как бумаги, открытки, письма размером не более 35 см в длину, 25 см в ширину. Стопка содержимого в одном Отправлении типа «Документы» не должна превышать высоту (толщину) 2 см и вес 1 кг.
  - 8.3.2. «Посылка» — Отправление весом не более 30 кг и максимальной длиной одной из сторон не более 150 см.
  - 8.3.3. «Грузы» — Отправление весом более 30 кг до 1000 кг (включительно) на одно место, длиной — не более 300 см, шириной — не более 170 см и высотой — не более 170 см.
  - 8.3.4. «Шины-диски» — специальный подтип Отправлений типа «Грузы», к которому относятся легковые и грузовые шины и диски. Объемный вес легковых шин и дисков не должен превышать 45 кг на одно место, а объемный вес грузовых — 105 кг на одно место.
  - 8.3.5. «Паллета» — специальный подтип Отправлений типа «Грузы», который размещен и зафиксирован на поддоне транспортировочных ремнями, лентами крепления или обтянутый стрейч-пленкой, высотой не более 170 см и фактическим весом не более 1000 кг (в отдельных случаях, высотой не более 220 см и фактическим весом не более 1100 кг). Стоимость перевозки перечисленных типов Отправлений определяется тарифами на доставку документов, посылок, грузов, шин дисков и паллет, которые размещены на Сайте.
- 8.3. Фактические вес и высота Отправления подтипа «Паллета» включают в себя фактические вес и высоту поддона-основы. Исключением являются Отправления, для которых заказана обрешетка. Фактический вес таких Отправлений определяется без учета обрешетки, а высота паллеты определяется крайними точками обрешетки.
- 8.4. Если паллета имеет неправильную геометрическую форму (в частности, выступающие части), то фактический вес измеряется крайними точками паллеты.

- 8.5. Паллеты делятся на стандартные и нестандартные. Стандартной считается паллета с площадью поддона (основы / крайних точек габарита) не более чем 2 кв. м.
- 8.6. Вес и стоимость стандартных паллет определяются в зависимости от площади поддона и фактического веса по тарифам на доставку паллет, размещенным на Сайте.

Площадь основания паллеты, м <sup>2</sup>	Фактический вес, кг	Паллетный вес, кг
от 0 до 0,49	до 500	204
от 0,50 до 0,99	до 500	408
от 1,00 до 1,49	до 750	612
от 1,50 до 2,0	до 1000	816

- 8.7. Вес нестандартных паллет с площадью поддона (основы / крайних точек габарита) более 2 кв. м измеряется крайними точками паллеты по формуле:  
**Вес паллеты** = Площадь основания [кв. м] x 425 кг
- 8.8. Для вычисления стоимости нестандартных паллет определяется паллетный и фактический вес, и выбирается наибольшее значение. При этом стоимость исчисляется согласно тарифам на услуги доставки Отправления типа «Груз», размещенных на Сайте.
- 8.9. Сыпучие грузы в мешках располагаются на поддоне следующим образом: на поддон уложен лист гофрокартона, от края поддона до поверхности мешка должно оставаться не менее 5 см, а сформированный груз на паллете обматывается гофрокартоном.
- 8.10. На перевозку емкостей с жидкостями, которые размещены на поддоне, установлено ограничение по количеству рядов штабелирования в соответствии с маркировкой, которая указана на Отправлении. В случае отсутствия соответствующей маркировки разрешается формировать Отправления не более чем в два ряда по высоте.
- 8.11. Если Отправление и поддон являются неотъемлемой частью отправки (обрешетка, ящики с ножками и т. п.) и при этом не требует дополнительной обрешетки, то они принимаются как тип «Груз», фактический вес и высота основания учитывается в размеры и вес Отправления.

## 9. НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 9.1. Типы основной услуги:
- «Адрес-Адрес»;
  - «Адрес-Постамат».
- 9.2. Информация об Отправителе (Заказчике):
- для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей — название/ФИО, адрес и номер мобильного телефона контактного лица;
  - для физических лиц — ФИО, адрес и номер мобильного телефона.
- 9.3. Город доставки Отправления.
- 9.4. Информация о Получателе:
- для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей — название /ФИО, адрес/номер постамата и номер мобильного телефона контактного лица;
  - для физических лиц — ФИО, адрес/номер постамата номер мобильного телефона.
- 9.5. Информация об отправлении
- количество мест;
  - фактический и объемный вес;
  - объявленная стоимость;
  - описание содержимого.
- 9.6. Плательщик услуг.
- 9.7. Форма расчета.
- 9.8. Дополнительные услуги.
- 9.9. Другая информация, которая может повлиять на качество, сроки и стоимость оказания услуг.
- 9.10. Заказчик несет ответственность за правильность заполнения Экспресс-накладной, подтверждая заполненную информацию своей подписью.
- 9.11. Для изменения данных в Экспресс-накладной необходимо через контакт центр или e-mail Исполнителя подать заявление на изменение данных в Экспресс-накладной. Изменение данных в Экспресс-накладной возможно только при условии предоставления номера этой Экспресс-накладной и одного из документов, подтверждающих личность.

## 10. УСЛОВИЯ ПРИЕМА (ЗАБОРА) ОТПРАВЛЕНИЙ НА АДРЕС ОТПРАВИТЕЛЯ

- 10.1. Представитель Исполнителя имеет право добираться до адреса Заказчика пешим ходом, чтобы осуществить доставку Отправлений весом менее 30 кг.
- 10.2. Представитель Исполнителя имеет право добираться до адреса Заказчика на автомобиле, чтобы осуществить забор Отправлений весом более 30 кг.
- 10.3. Заказчик предоставляет надлежащим образом упакованное Отправление представителю Исполнителю, в соответствии с разделом 5 настоящих Условий, оставляя возможность осуществить досмотр Отправления Исполнителем.
- 10.4. Заказчик предоставляет информацию для оформления Отправления в соответствии с разделом 8 настоящих Условий.
- 10.5. Забор Отправления осуществляется представителем Исполнителя, если Заказчик является плательщиком услуг по безналичной форме расчета или плательщиком услуг является Получатель.
- 10.6. Заказчик самостоятельно обеспечивает загрузку Отправления весом более 30 кг в кузов автомобиля Исполнителя.
- 10.7. Для того, чтобы Исполнитель принял Отправление к перевозке, оно должно соответствовать требованиям в разделах 4, 5, 6 настоящих Условий.
- 10.8. Заказчик сообщает Получателю номер Экспресс-накладной, срок доставки и знакомит Получателя с настоящими Условиями.
- 10.9. Заказчик передает представителю Исполнителя надлежащим образом упакованное и промаркированное Отправление в течение рабочего дня (или в соответствующий интервал времени, на который заказан забор) или по специальному графику в выходные и праздничные дни. График работы размещено на Сайте.
- 10.10. Заказчик обеспечивает надлежащую упаковку Отправления до момента забора, если забор согласован с Исполнителем в один из временных интервалов
- 10.11. Заказчик должен находиться по адресу забора в течение указанного временного интервала забора.
- 10.12. Представитель Исполнителя имеет право осуществить досмотр и проверку Отправления при возникновении подозрений, что отправляемый Заказчиком груз относится к категории запрещенных, не имеет маркировку, любую идентификацию, едкий запах и т.д.
- 10.13. Представитель Исполнителя имеет право не оформлять отправку и организовывать перевозку груза, если: Заказчик отказал представителю Исполнителя в досмотре и проверке содержимого Отправления; досмотр и проверка Отправления выявили запрещенное содержимое.
- 10.14. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и акт выполненных работ/оказанных услуг в электронном виде посредством системы электронного документооборота IDocs, с наложением электронных цифровых подписей.
- 10.15. Время забора Отправлений представителем Исполнителя не должно превышать 15-ти (пятнадцати) минут.
- 10.16. Исполнитель вправе привлекать третьи лица для выполнения своих обязательств.
- 10.17. Исполнитель определяет порядок, маршрут, способы, а также иные условия доставки отправления.
- 10.18. Исполнитель не несет ответственность за обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), за какой-либо ущерб и убытки, вызванные не зависящими от Исполнителя обстоятельствами.
- 10.19. Исполнитель не несет ответственность за косвенные убытки или особые виды ущерба, в частности, упущенную выгоду, утрату дохода, прибыли, деловой репутации, возникшие в результате утраты, повреждения, несвоевременной доставки, доставки по неправильному адресу или недоставки отправления.

## **11. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ НА АДРЕС ПОЛУЧАТЕЛЯ**

- 11.1. Получатель (или его представитель) предупрежден Заказчиком и готов получить Отправление по адресу доставки в течение рабочего дня (или в соответствующий интервал времени, на который заказана доставка) и по специальному графику в выходные и праздничные дни. График работы размещен на Сайте.
- 11.2. Правильный адрес и актуальный номер мобильного телефона Получателя (указаны Заказчиком).
- 11.3. Получатель самостоятельно обеспечивает выгрузку Отправления из кузова автомобиля Исполнителя, если вес Отправления составляет более 30 кг и Заказчиком или Получателем не заказана услуга «Подъем на этаж».
- 11.4. Доставка Отправления в рамках услуги «Подъем на этаж» осуществляется только к/до двери Получателя (квартиры, офиса, склада). Перемещение Отправления по помещению Получателя или между этажами представитель Исполнителя не осуществляет.
- 11.5. Выдача Отправления осуществляется лицу, находящемуся по адресу, указанному в Экспресс-накладной, при условии, что объявленная стоимость Отправления менее 50 000 (пятьдесят тысяч) тенге и Заказчиком не заказана дополнительная услуга «Доставка лично в руки».
- 11.6. Выдача Отправления на условиях п. 11.5 осуществляется после сообщения представителю Исполнителя SMS-подтверждения, отправленного на контактный номер телефона Получателя, или предоставления одного из документов, удостоверяющих личность Получателя, указанного в Экспресс-накладной:

- водительское удостоверение;
  - удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
  - паспорт гражданина Республики Казахстан;
  - паспорт иностранного гражданина, в котором сведения о личности указаны кириллицей и / или латиницей. Паспорт с иным алфавитом должен сопровождаться апостилем (официальный перевод паспорта на государственном и/или русском языках).
- 11.7. Время пребывания представителя Исполнителя по адресу Получателя не должно превышать 15 минут.
- 11.8. Возможность переноса даты доставки Отправления на адрес по одной Экспресс-накладной ограничена сроком до 5 (пяти) рабочих дней. Отправление будет перемещено на центральный склад хранения в случае, если Получатель не доступен для выдачи Отправления в течение данного срока.
- 11.9. Исполнитель оставляет за собой право изменить место выдачи Отправления в случае закрытия или переезда постамата, предварительно проинформировав Заказчика.

## **12. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

- 12.1. Дополнительная услуга — услуга, предоставляемая к основной услуге Исполнителя за дополнительную плату. К таковым относятся:
- 12.1.1. Услуга «Хранение», предусматривающая хранение Отправления на центральном складе хранения Исполнителя в течение 25 (двадцати пяти) рабочих дней (но не более 30 календарных дней) от даты поступления на доставку. Услуга также предусматривает бесплатное хранение Отправления в постамаате в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты поступления. Начиная с 6 (шестого) рабочего дня начисляется плата за хранение. Ответственность Исполнителя за Отправление, находящееся на центральном складе хранения без востребования Получателем или Заказчиком в течение установленного срока, прекращается. Исполнитель вправе распорядиться таким Отправлением по своему усмотрению, в том числе для компенсации стоимости услуг хранения и транспортировки данного Отправления.
- 12.1.2. Услуга «Обратная доставка документов» предусматривает возврат Заказчику документов, перечень которых заранее согласовано с Получателем. Забор документов осуществляется у Получателя при передаче Отправления, или в другой день в зависимости от возможности их Предоставления Получателем. Забор документов является необязательным условием выдачи Отправления Получателю: Отправление передается Получателю даже при отсутствии у него документов на обратную доставку. Экспресс-накладная с дополнительной услугой «Обратная доставка документов» оформляется в зависимости от даты и времени предоставления документов для отправки.
- 12.1.3. Услуга «Обратная доставка товара» предусматривает возврат товара Заказчику от Получателя. Забор товара в рамках данной услуги не является обязательным условием выдачи Отправления Получателю: Отправление передается Получателю даже при отсутствии у него товара для обратной доставки. Исполнитель не идентифицирует товар обратной доставки согласно описанию в Экспресс-накладной.
- 12.1.4. Услуга «Доставка в сети супермаркетов» предусматривает доставку Отправлений в торговые центры, универсальные магазины самообслуживания (супермаркеты, гипермаркеты и т. п.). Перечень Получателей и сроки доставки Отправлений в рамках данной услуги и другие условия ее предоставления указаны на Сайте.
- 12.1.5. Услуга «Доставка лично в руки» предусматривает выдачу Отправления непосредственно Получателю, указанному в Экспресс-накладной. Заказать услугу может только Заказчик для Отправлений по услуге «Адрес — Адрес». Исполнитель не несет ответственность за вручение Отправления ненадлежащему Получателю, если Заказчик указал в Экспресс-накладной неправильную или неполную информацию о Получателе.
- 12.1.6. Услуга «Контроль поштучной передачи» предусматривает, что процесс распаковки Отправления и передача каждой его единицы согласно расходной накладной Получателю осуществляются под контролем представителя Исполнителя. Услуга предоставляется Заказчику при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуги.
- 12.1.7. Услуга «Упаковка» предусматривает размещение Отправления в упаковке, предлагаемой Исполнителем, как наиболее соответствующей характеристикам и габаритам вложения, что обеспечит надежную перевозку, складирование, хранение и защиту Отправления.
- 12.1.8. Услуга «Переадресация» предусматривает изменение адреса доставки в пределах одного населенного пункта или в пределах страны для уже оформленного (ранее) Отправления». Заказчиком услуги может быть, как Заказчик, так и Получатель. Услуга для одного Отправления может быть заказана только один раз. Услуга недоступна, если первоначальный адрес доставки — постамаат.
- 12.1.9. Услуга «Подъем на этаж» предусматривает подъем Отправления на этаж при доставке на адрес

получателя. Услуга доступна для заказа, если:

- 1) фактический вес одного места Отправления не превышает 100 кг;
  - 2) место для беспрепятственной парковки автомобиля Исполнителя расположено не более, чем в 30 метрах от входа в здание, где расположен адрес доставки Отправления. Услуга доступна Заказчику при оформлении Отправления. Услуга бесплатна и предоставляется без предварительного заказа, и независимо от этажа Получателя, если фактический или объемный вес Отправления (определенные по наибольшим значениям) по одной Экспресс-накладной не превышает 30 кг.
- 12.1.10. Услуга «Возврат отправления» предусматривает возврат Отправления Заказчику на основании соответствующего заявления Исполнителю или определенных условиях сотрудничества Заказчика с Исполнителем. Стоимость услуги соразмерна тарифу на доставку того же типа или подтипа Отправления («Документы», «Грузы» и т.д.), для которого заказывается услуга/осуществляется возврат.
- 12.1.11. Услуга «Автоматический возврат Отправления» или «Самовозврат Отправления»— предусматривает индивидуальные сроки хранения невостребованных Отправлений (25 рабочих дней) со дня поступления Отправления на доставку) и автоматический возврат Отправлений Заказчику после окончания сроков индивидуального хранения. Заказать Услугу может Заказчик при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуг. В случае доставки Отправлений в Постаматы предусмотрено автоматическое возвращение Отправлений (по умолчанию) с 5 (пятого) рабочего дня хранения (без учета воскресенья и праздничных дней).
- 12.1.12. Услуга «Частичный возврат» позволяет Получателю получить часть товаров (вложений(-ия) Отправления и вернуть оставшуюся часть Отправления Заказчику. Услуга предоставляется Получателю в отделении при условии наличия маркировки товара (наименование, артикула) и расходной накладной, (которая включает в себя данную услугу заказать может Заказчик данную услугу при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуг при формировании Экспресс-накладной в личном кабинете или с помощью API
- 12.1.13. Услуга «Фуллфилмент предусматривает предоставление комплекса услуг по складскому хранению, упаковке, переупаковке, маркировке Отправлений и т. п. Услуга предоставляется Исполнителем на основании заключенных договоров.
- 12.1.14. Услуга «Экспресс» предусматривает быструю доставку Отправлений по Республики Казахстан весом до 30 кг и габаритами до 70 см по наибольшей стороне. Услугу можно заказать на Сайте в Личном кабинете Заказчика, выбрав населенный пункт, доступный для оказания услуги.

### 13. СЕРВИСЫ

- 13.1. «Прикладной программный интерфейс Исполнителя» (далее — API (Application Programming Interface) Исполнителя) — программный комплекс функций и инструментов для доступа к сервису или базе данных Заказчика, необходимых для интеграции логистических процессов в бизнес-процессы, возникающие в рамках сотрудничества между Исполнителем и Заказчиком, с целью их автоматизации и оптимизации. Использование API Исполнителя означает согласие Заказчика с Правилами использования данного сервиса, которые размещены на Сайте.
- 13.2. «Личный кабинет» — закрытая от публичного просмотра интернет-страница с доступом через Сайт по логину и паролю. Доступ к Личному кабинету предоставляется Заказчику после заключения договора о сотрудничестве с Исполнителем. Личный кабинет позволяет Заказчику самостоятельно формировать Экспресс-накладные, заказывать дополнительные услуги и получить доступ к другим, доступным в Личном кабинете, функциям. Использование Личного кабинета означает согласие Заказчика с Правилами использования данного сервиса, которые размещены на Сайте.
- 13.3. «Мобильное приложение» — программное приложение для мобильных устройств на базе операционных систем Android и iOS, разработанное Исполнителем для быстрого доступа Заказчика и/или Получателя к информации о перевозке Отправлений, ассоциированным функциям и услугам Исполнителя. Приложение позволяет: создать Экспресс-накладную; найти ближайший постаMAT; рассчитать стоимость доставки Отправления; отследить Отправление; вызвать представителя Исполнителя на забор Отправления; получить доступ к прочим связанным услугам. Использование Мобильного приложения означает согласие Заказчика с Правилами использования данного сервиса, которые размещены на Сайте.
- 13.4. «Отслеживание Отправления» — предусматривает возможность отследить по номеру Экспресс-накладной местонахождение Отправления. Воспользоваться сервисом можно на Сайте или в Мобильном приложении.
- 13.5. «Осмотр Отправления» — предоставляет возможность Получателю по адресу вскрыть упаковку Отправления и проверить его содержимое. На осмотр одного Отправления Получателю предоставляется не более 5 (пяти) минут. При осмотре Отправления Получателю запрещается:
- 1) подключать приборы, носители информации или механизмы, которые не являются частью Отправления за исключением: SIM-карт; наушников; USB-хранилищ/флеш-накопителей, в т.ч. с

- целью проверки дефектов матрицы телевизора.
- 2) использовать расходные материалы, которые есть в Отправлении (например, распылять тестовые флаконы парфюмерии).
  - 3) подключать к содержимому и/или использовать с содержимым Отправления личные вещи и средства считывания и/или копирования информации, в том числе ее носители (запрещено подключать, считывать, копировать).
  - 4) заливать горюче-смазочные материалы или другие жидкости в Отправление, даже если это предусмотрено эксплуатацией содержимого Отправления или позволяет его упаковка.
  - 5) устанавливать пароли на электроприборы, которые предусматривают такую функцию (телефоны, планшеты, компьютеры, ноутбуки, прочие устройства с такой функцией).
  - 6) срывать с упаковки и Отправлений заводские, рекламные и информационные наклейки (за исключением наклеек, размещенных на упаковке компьютерной, электронной и оптической продукции в местах ее открывания).
  - 7) открывать Отправления в упаковках, которые имеют следующие методы контроля первого вскрытия (разрешается проводить только внешний осмотр на отсутствие повреждений):
    - пломбы-индикаторы (прошивка нитками на мешках; металлические или бумажные пломбы на банках, перфорации на горловине крышек на емкостях с жидкостью и т. п.);
    - термоусадочная пленка (разновидность упаковочных пленок, особенностью которых является способность сокращаться под воздействием температуры и принимать форму упаковочного изделия). Исключение — компьютерная, электронная, оптическая продукция и аксессуары, которые входят в их содержимое, в термоусадочной пленке.
    - блистерная упаковка (контейнер или футляр, штампуются, повторяя форму и размеры предмета, расположенного внутри, или создает емкость, необходимую для размещения товара, который изготавливается из термостойкого пластика и может иметь жесткую полиграфическую, металлическую или пластиковую подложку);
    - ламинировано-полиэтиленовая упаковка (упаковка, в которой два и более слоев пленки объединены в один под действием высоких температур, нанесенного клея или растворителя).
  - 8) разбирать Отправление, за исключением случаев, когда содержимым Отправления является устройство, предусматривающее установку SIM-карты или элементов питания без использования инструмента, входящего в комплект устройства.
  - 9) В случае адресной доставки также запрещается подключать портативную, бытовую технику к электросети (разрешается проводить осмотр на отсутствие внешних дефектов и механических повреждений Отправления).
- 13.6. В случае нарушения вышеуказанных условий осмотра Отправление не подлежит возврату.
- 13.7. «Информирование» – предусматривает информирование Получателя и Заказчика о прибытии, хранении и времени доставки Отправления. Сервис предоставляется посредством SMS-сообщения (или сообщения в Мобильном приложении Исполнителя или через приложение «WhatsApp»), телефонного звонка или электронного письма на основании договорных отношений с Исполнителем. Изменения настроек сервиса «Информирование» касаются всех Отправлений, при оформлении которых в Экспресс-накладной Заказчик указан Отправителем и Получателем.
- 13.8. «Изменение данных» – предоставляет возможность Заказчику изменить данные, указанные в Экспресс - накладной, с момента ее создания до момента получения Отправления Получателем. Сервис доступен Заказчику посредством обращения в контакт-центр Исполнителя; предоставления оформленного заявления через персонального менеджера (форма заявления доступна на Сайте); самостоятельного изменения данных в Личном кабинете, API или Мобильном приложении. Сервис недоступен для заказа в день доставки Отправления на адрес Получателя.

#### **14. НАДЛЕЖАЩАЯ УПАКОВКА**

- 14.1. Для обеспечения целостности «Отправления» при перевозке Заказчик обязуется правильно запаковать его самостоятельно, или обратиться за дополнительной услугой «Упаковка» к представителю Исполнителя. Заказчик обязуется соблюдать следующие правила, если использует собственную упаковку:
- использовать коробки из плотного гофрированного картона, не имеющие выпуклых поверхностей, вмятин, разрывов и щелей;
  - применять наполнитель для надежной фиксации содержимого в коробке;
  - удалить с поверхности коробки влажные или жирные пятна, если таковые имеются, или не использовать такую коробку для Отправления;
  - для хрупких Отправлений — использовать смягчающие материалы (обложить пространство между стенками коробки и содержимым) наряду с наполнителем.
- 14.2. Упаковка должна обеспечивать защиту от повреждений не только собственного содержания, но и содержания соседних Отправлений, с которыми будет контактировать упакованное Отправление.

## **15. РЕШЕНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ**

- 15.1. При перевозке Отправлений возможно возникновение различных нестандартных ситуаций. Все нестандартные ситуации описываются в претензии, для составления которой Заказчик может:
- позвонить в контакт-центр Исполнителя по телефону: +7 (727) 3563 800;
  - отправить обращение в электронном письме на email-адрес: info@emex.kz.
- 15.2. В случае выявления повреждения, утраты или недостачи Отправления на момент доставки Получатель составляет акт по дефектам Отправления (дефектовочный акт) в присутствии представителя Исполнителя и передает ему данный документ.
- 15.3. Дефектовочные акты, составленные без участия представителя Исполнителя после подписания Экспресс-накладной, считаются односторонними и претензии по ним удовлетворению не подлежат.
- 15.4. В процессе обработки претензии представители Исполнителя могут запрашивать у Заказчика и/или Получателя дополнительные документы и информацию, подтверждающие факт нарушения (копия экспресс-накладной документы, которые подтверждают фактическую стоимость Отправления, фотографии подтверждающие повреждения и дефекты упаковки, расчет убытков и др.).
- 15.5. Претензии рассматриваются 30 (тридцать) календарных дней с даты получения Исполнителем.
- 15.6. Претензии с целью возмещения ущерба в связи с нарушениями, повреждениями и утратами принимаются Исполнителем в письменной форме, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты приема Отправления.
- 15.7. Исполнитель принимает и рассматривает не более одной претензии в отношении одного Отправления, при этом урегулирование претензии является полным и окончательным урегулированием всех требований о возмещении ущерба и убытков в отношении Отправления, повлекшего претензию.

## **16. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 16.1. Настоящие Условия запрещают Заказчику и/или Получателю услуг Исполнителя (основных и/или дополнительных), разглашать персональные данные сотрудников Исполнителя в публичных отзывах и/или комментариях, независимо от целей, которые эти отзывы и/или комментарии преследуют (выразить претензию или похвалу Исполнителю, прорекламировать себя или Исполнителя, прочее):
- об Исполнителе;
  - о качестве услуг Исполнителя;
  - о качестве услуг/работы конкретных сотрудников Исполнителя (курьеров, бухгалтеров, операторов контакт-центра и т.д.) или их личных качествах в любой коннотации.
- 16.2. Персональные данные сотрудников Исполнителя — ФИО, номер телефона корпоративной и/или личной связи, адрес проживания и прочие данные личного порядка сотрудника Исполнителя, тем или иным образом полученные Заказчиком и/или Получателем в деловом общении (непосредственно в рамках отношений, связывающих Исполнителя и Заказчика/Получателя оказанием услуг по договору и/или офертой настоящих Условий) посредством:
- телефонного разговора;
  - диалога в пункте приема/выдачи Отправлений или офисе Исполнителя;
  - диалога на адресе доставки/забора Отправлений;
  - переписки по электронной почте;
  - переписки в мессенджере (Telegram, WhatsApp, прочих);
  - переписке в чатах на Сайте, в социальных сетях, прочих интернет-ресурсах;
  - видео-конференции в приложениях Zoom, WhatsApp, Telegram, Skype, прочих;
- 16.3. Публичные отзывы и комментарии — публикации в СМИ, в том числе сети Интернет, как-то:
- публикации, сторис и комментарии к ним в Instagram, Facebook и прочих социальных сетях;
  - сообщения в публичных чатах/каналах Telegram, WhatsApp (с открытым доступом или по приглашению) и прочих мессенджерах;
  - видео в YouTube, на прочих стриминговых видеосервисах, а также в социальных сетях;
  - отзывы и комментарии в 2GIS, Яндекс Карты, Google Карты и прочих справочных сервисах;
  - прочие интернет-форумы и интернет-ресурсы.
- 16.4. Не является исключением, если Заказчик/Получатель имеет доступ на общих основаниях к публичному профилю сотрудника в социальной/деловой сети в Интернете с информацией, указывающей на профессиональную связь сотрудника с компанией Исполнителя.
- 16.5. Допускается в публичном отзыве и/или комментарии указывать имя сотрудника Исполнителя (без фамилии и/или отчества) в целях похвалы или конкретики по претензии, без перехода на личности, панибратства, оскорблений и грубостей.
- 16.6. Запрет на разглашение персональных данных – зеркальный и также обязывает Исполнителя не разглашать персональные данные Заказчика и/или Получателя в публичных ответах на отзывы и/или комментарии,

за исключением данных, которые не являются персональными и требуются Исполнителю для устранения претензий (например: запрос номера отслеживания Отправления у рецензента, оставившего публичный отзыв в 2GIS и т.п.).