

# УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Условия устанавливают права и обязанности ТОО «ЕМЕХ» (далее – Исполнитель) и физического лица (далее – Заказчик), возникающие при оказании Исполнителем услуг по организации перевозок отправок по территории Республики Казахстан (РК) и(или) за ее пределами, а также дополнительных услуг, связанных с данной деятельностью, Заказчику.
- 1.2. Настоящие Условия соответствуют требованиям действующего законодательства РК и являются публичной офертой в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса РК.
- 1.3. Настоящие Условия вступают в силу с момента передачи Отправления Исполнителю на перевозку Заказчиком. Факт передачи Отправления Исполнителю означает, что Заказчик ознакомлен и согласен с настоящими Условиями, и обязуется выполнять их независимо от наличия или отсутствия в Накладной подписи Заказчика.
- 1.4. Настоящие Условия доступны для ознакомления на официальном сайте Исполнителя [www.emex-global.com](http://www.emex-global.com) (далее — Сайт).

## 2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Исполнитель – Товарищество с ограниченной ответственностью «ЕМЕХ», его представители и сотрудники.
- 2.2. Заказчик (Отправитель) – физическое лицо, которому Исполнитель оказывает Основную и(или) Дополнительную услуги, руководствуясь положениями настоящих Условий.
- 2.3. Получатель – физическое или юридическое лицо, которому Исполнитель доставляет Отправление Заказчика.
- 2.4. Адрес – подъезд многоквартирного жилого здания, двери частного дома или офиса, ворота склада и иные объекты, находящиеся по адресу, указанному в Накладной.
- 2.5. Отправление – любое вложение (груз) документального и не документального характера, не нарушающее положений раздела 6 настоящих Условий и не запрещенное действующим законодательством РК (на основании информации, которую Заказчик указывает в Накладной), принятое Исполнителем для предоставления услуг по организации перевозок отправок.
- 2.6. Накладная – основной сопроводительный документ на перевозку каждого Отдельного отправления. Накладная является контрактом на перевозку между Исполнителем и Заказчиком. Правила заполнения Накладной указаны в разделе 8.
- 2.7. Основная услуга – организация перевозок отправок по территории Республики Казахстан и(или) за пределами.
- 2.8. Дополнительная услуга – услуга, предоставляемая Исполнителем Заказчику вместе с Основной услугой за дополнительную плату или безвозмездно в соответствии с актуальными тарифами Исполнителя. Перечень и тарифы Дополнительных услуг размещены на Сайте.
- 2.9. ПостаMAT — автоматизированный почтовый терминал самообслуживания, предназначенный для выдачи Отправления Получателю без непосредственного участия Исполнителя.

## 3. ОСНОВНАЯ УСЛУГА

- 3.1. Виды основной услуги:
  - 1) Экспресс-доставка – доставка отправок по Республике Казахстан в сроки от 1 до 12 рабочих дней в зависимости от удаленности населенного пункта без учёта даты приема отправления Исполнителем у Заказчика.
  - 2) Эконом-доставка – доставка отправок по Республике Казахстан в сроки от 2 до 14 рабочих дней в зависимости от удаленности населенного пункта без учёта даты приема отправления Исполнителем у Заказчика.
  - 3) Международная экспресс-доставка – доставка отправок из Республики Казахстан за рубеж (другие страны). Сроки международной экспресс-доставки не включают дату приема Отправления у Заказчика и сроки прохождения таможенного контроля.
- 3.2. Типы основной услуги:
  - 1) Адресная доставка («до двери») — прием Отправления на адресе Заказчика и доставка на адрес Получателя. В случае доставки интернет-заказа: прием Отправления у интернет-магазина и доставка на адрес Получателя (заказа).
  - 2) Доставка в постаMAT — вложение Отправления в ПостаMAT по адресу в населенном пункте Получа-

теля. Данный тип услуги доступен Получателям при оформлении заказов в интернет-магазинах, сотрудничающих с Исполнителем.

#### **4. ТИПЫ ОТПРАВЛЕНИЙ**

- 4.1. Отправления, принимаемые Исполнителем на доставку, делятся на следующие типы и подтипы:
- 1) «Документ» — Отправление, содержимым которого является корреспонденция (документы, письма, бумаги, открытки и т.д.). Для Отправлений данного типа Исполнитель использует собственную упаковку (конверты).
  - 2) «Груз» — Отправление, содержимое которого представляет определённую товарную и(или) материальную ценность (предметы, вещи, товары и т.д.). Отправления такого типа делятся на:
    - Малогабаритные, весом до 30 кг и длиной по наибольшей стороне до 150 см. Адресная доставка таких Отправлений не требует организации погрузо-разгрузочных работ и может выполняться одним сотрудником Исполнителя (курьером).
    - Крупногабаритные – вес, которых превышает 30 кг (до 1000 кг (включительно) на одно место, длиной до 300 см, шириной и высотой до 170 см. Адресная доставка таких Отправлений требует организации погрузо-разгрузочных работ (см. Дополнительно услуги - Грузички).

#### **5. ТРЕБОВАНИЯ К ВЕСУ И ГАБАРИТАМ ОТПРАВЛЕНИЙ**

- 5.1. Исполнитель принимает для адресной доставки Отправления типов:
- 1) «Груз» с фактическим или объёмным 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.
  - 2) «Документ»:
    - до 1 кг для на одно Отправление в конверте EMEX. Размер содержимого Отправления не должен превышать 32 см в длину, 25 см в ширину и 1 см в высоту (стопка бумаг).
    - до 0,5 кг на одно Отправление в конверте FedEx (международная экспресс-доставка). Размер содержимого Отправления не должен превышать 21 см в длину, 30 см в ширину и 0,6 см в высоту (стопка бумаг).
- 5.2. Отправления, по размерам или весу превышающие настоящие ограничения, принимаются к перевозке только по предварительной договоренности Сторон.
- 5.3. Отправления в гофрокартонных коробках, соединенные между собой стрейч-пленкой и скотчем, к перевозке НЕ принимаются.

#### **6. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЙ**

- 6.1. Исполнитель не несет ответственность за повреждение или утрату Отправления, вызванные его неправильной упаковкой Заказчиком.
- 6.2. Исполнитель вправе отказать Заказчику в приеме Отправления, если оно упаковано ненадлежащим образом. С правилами и требованиями к упаковке Отправлений Заказчик может ознакомиться на Сайте.
- 6.3. Сведения о необходимости дополнительной упаковки должны быть указаны Заказчиком при формировании заявки на оказание услуги перевозки Отправления.

#### **7. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ ОТПРАВЛЕНИЙ**

- 7.1. Исполнитель не принимает Отправления со следующим содержимым:
- 1) Деньги, иностранная валюта, ценные бумаги.
  - 2) Огнестрельное, пневматическое, холодное оружие, компоненты и боеприпасы к нему; предметы имитирующие вышеперечисленное; предметы для нападения и обороны (кастет, стилеты, баллончики с жидкостью паралитического действия, порох и т. п.).
  - 3) Асбест; огнеопасные, легковоспламеняющиеся и взрывные вещества радиоактивные вещества и другие Отправления с соответствующей маркировкой, с классом опасности выше 3-го.
  - 4) Баллоны с жидкостью и газом (кроме пустых баллонов без вентиля).
  - 5) Аккумуляторы для автомобилей, мото- и с/х техники (за исключением пустых); люминесцентные лампы.
  - 6) Животные и их останки/остатки, необработанные меха; растения (кроме саженцев хвойных деревьев с твердым стволом), насекомые, прах человека.
  - 7) Продукты питания, за исключением консервированных и(или) в вакуумной упаковке, чей срок годности превышает 30 (тридцать) суток, а на упаковке не указаны требования к температурному режиму.

- 8) Отправления, требующие специального температурного режима перевозки.
  - 9) Лекарственные средства и мед. препараты, содержащие этиловый спирт, высокооктановые кислородные примеси (бензин), в том числе перекись водорода.
  - 10) Наркотические вещества, включенные в Список наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров, подлежащих контролю в соответствии с законодательством РК.
  - 11) Отправления, издающие запах и(или) создающие угрозу загрязнения и порчи других Отправлений и/или здоровью людей и/или животных: готовые продукты питания; загрязненные запчасти; предметы в смазке и прочих едких веществах; окислители и органические кислоты; бактерии и живые вирусы, ядовитые вещества, радиоактивные материалы и т.п.
  - 12) Другие предметы, не входящие ни в одну из вышеперечисленных категорий, разрешенные к использованию, но запрещенные к перевозке и/или хранению действующими законодательными актами РК.
  - 13) Товары/ТМЦ, запрещенные к ввозу в страну назначения (доставки) местным законодательством / находящиеся под санкциями страны назначения.
- 7.2. Исполнитель не несет ответственность за доставку вышеуказанных грузов, если они приняты Исполнителем к перевозке ошибочно.
- 7.3. Заказчик, передавший Исполнителю запрещенное к перевозке Отправление, в результате чего Исполнитель понес убытки, должен полностью компенсировать Исполнителю все документально подтвержденные убытки.

## 8. РАСЧЕТ ВЕСА И СТОИМОСТИ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 8.1. Стоимость перевозки Отправлений рассчитывается по наибольшему из этих значений.
- а) **Фактический вес.** Определяется путем взвешивания Отправления на весах.
  - б) **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
- 8.2. Объемный вес Отправления, которое имеет неправильную геометрическую форму (выступающие части), рассчитывается по крайним точкам выступающих частей / габаритов.
- 8.3. 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.

## 9. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 9.1. Объявленная стоимость (Отправления) — Дополнительная услуга, позволяющая Заказчику заявить (в Накладной) ценность отправляемого груза, т.е. его стоимость. Объявленная стоимость должна равняться реальной (рыночной) стоимости Отправления.
- 9.2. В случае утери или порчи при перевозке Отправления с объявленной стоимостью, Исполнитель обязуется возместить Объявленную стоимость согласно тарифу на данную Дополнительную услугу. Заказчик в этом случае должен предоставить Исполнителю документы, подтверждающие объявленную стоимость вложения (фискальный чек, счет-фактура и т.д.).
- 9.3. Объявление стоимости для Отправлений с наложенным платежом является обязательным.

## 10. НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 10.1. Заказчик предоставляет Исполнителю следующую информацию, необходимую для оказания услуг:
- 1) Информация об Отправителе (Заказчике):
    - ФИО, адрес, номер мобильного телефона.
  - 2) Информация о Получателе:
    - *если юридическое лицо или индивидуальный предприниматель* — наименование/ФИО, адрес и номер мобильного телефона контактного лица;
    - *если физическое лицо* — ФИО, адрес, мобильного телефона.
    - город доставки Отправления.
  - 3) Информация об Отправлении:
    - количество мест;
    - фактический и объемный вес;

- объявленная стоимость;
  - описание содержимого.
- 4) Плательщик услуг (Заказчик/Получатель).
  - 5) Форма расчета (наличная/безналичная).
  - 6) Дополнительные услуги.
  - 7) Другая информация, которая может повлиять на качество, сроки и стоимость оказания услуг.
- 10.2. Заказчик несет ответственность за правильность заполнения Накладной, подтверждая заполненную информацию своей подписью.
- 10.3. Для изменения данных в Накладной Заказчику необходимо связаться с Исполнителем посредством телефонного звонка на номер +7 (727) 356 38 00, письма на электронную почту [info@emexnet.com](mailto:info@emexnet.com) или в письменной форме, и подать заявление на изменение данных в накладной. Изменение данных накладной возможно только при условии предоставления номера данной накладной и одного из документов, удостоверяющих личность Заказчика.

## **11. УСЛОВИЯ ЗАБОРА ОТПРАВЛЕНИЙ У ОТПРАВИТЕЛЯ**

- 11.1. Заявка на забор Отправления принимается посредством онлайн-сервиса на Сайте, телефонного звонка на номер +7 (727) 356 38 00, письма на электронную почту [info@emexnet.com](mailto:info@emexnet.com) или в письменной форме.
- 11.2. Забор Отправления осуществляется Исполнителем при условии, что плательщиком услуг является Заказчик либо Получатель.
- 11.3. Для забора Отправления весом более 30 кг Исполнитель имеет право добираться до адреса Заказчика на автомобиле. Загрузку такого Отправления Заказчик осуществляет в кузов автомобиля Исполнителя самостоятельно либо заказывает Дополнительную услугу «Услуги грузчика».
- 11.4. Если забор Отправления согласован с Исполнителем в один из временных интервалов, Заказчик обеспечивает надлежащую упаковку Отправления до момента забора. Заказчик при этом должен находиться по адресу забора в течение указанного временного интервала забора.
- 11.5. Заказчик передает представителю Исполнителя надлежащим образом упакованное и промаркированное Отправление в течение рабочего дня (или в соответствующий интервал времени, на который заказан забор) либо по специальному графику в выходные и праздничные дни. Информация о графике работы размещена на Сайте.
- 11.6. Исполнитель 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. Заказчик в свою очередь предоставляет Исполнителю возможность досмотра Отправления. В случае отказа, Исполнитель имеет право не оформлять отправку и организовывать перевозку Отправления.
- 11.7. Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и акт выполненных работ/оказанных услуг в электронном виде посредством системы электронного документооборота с наложением электронных цифровых подписей.
- 11.8. Время забора Отправления Исполнителем не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.
- 11.9. Исполнитель вправе определять порядок, маршрут, способы, а также иные условия доставки Отправления, в т.ч. привлекать третьи лица для выполнения своих обязательств по оказанию услуг.
- 11.10. Исполнитель не несет ответственность за ущерб и убытки Заказчика, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) / возникшие по независящим от Исполнителя причинам.
- 11.11. Исполнитель не несет ответственности за косвенные убытки или особые виды ущерба, в частности, упущенную выгоду, утрату дохода, прибыли, деловой репутации, возникшие в результате утраты, повреждения (за исключением обязательств по Дополнительной услуге «Объявленная стоимость»), несвоевременной доставки, доставки по неправильному адресу или недоставки отправления.

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

- 12.1. 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.
- 12.2. Правильный адрес и актуальный номер мобильного телефона Получателя (указаны Заказчиком). Исполнитель обеспечивает доставку «до двери» Отправления весом до 30 кг на 1 (одно) место и общим весом не более 100 кг по накладной. В остальных случаях Заказчик осуществляет выгрузку отправления самостоятельно или заказывает сервис «Услуги грузчика». Данный сервис доступен, если: 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.

- 12.3. 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 накладной:
  - a) удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
  - b) паспорт гражданина Республики Казахстан;
  - c) паспорт иностранного гражданина, в котором сведения о личности указаны кириллицей и / или латиницей. Паспорт с иным алфавитом должен сопровождаться апостилом (официальный перевод паспорта на государственном и/или русском языках).
  - d) водительское удостоверение;
- 12.4. Максимальное время ожидания курьера по адресу получателя — 15 (пятнадцать) минут.
- 12.5. Возможность переноса даты доставки Отправления на адрес по одной Накладной ограничена сроком до 5 (пяти) рабочих дней. Отправление будет перемещено на центральный склад хранения Исполнителя в случае, если Получатель недоступен для выдачи Отправления в течение данного срока.
- 12.6. Исполнитель оставляет за собой право изменить место выдачи Отправления в случае закрытия или переезда постамата, предварительно проинформировав Заказчика.
- 12.7. Получатель может осуществить осмотр Отправления, вскрыть упаковку и проверить его содержимое. На осмотр одного Отправления Получателю отводится не более 5 (пяти) минут, пока Исполнитель находится на адресе. 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.
- 12.8. В случае адресной доставки также запрещается подключать портативную, бытовую технику к электросети (разрешается проводить осмотр на отсутствие внешних дефектов и механических повреждений Отправления).
- 12.9. В случае нарушения вышеуказанных условий осмотра Отправления, оно не подлежит возврату.

### 13. ОНЛАЙН-СЕРВИСЫ

- 13.1. Мобильное приложение — программное обеспечение Исполнителя для мобильных устройств с операционной системой Android и iOS. Мобильное приложение предназначено для доступа Заказчика и/или Получателя к информации перевозке Отправлений, заказу Основной и Дополнительных услуг, и прочим сервисам Исполнителя. Использование Мобильного приложения означает согласие Заказчика с Политикой конфиденциальности, размещенной на Сайте.
- 13.2. «Отследить Отправление» — онлайн-сервис на Сайте и в Мобильном приложении, позволяющий Заказчику и(или) Получателю отследить по номеру Накладной местонахождение Отправления.
- 13.3. «Вызов курьера» – онлайн-сервис на Сайте и в Мобильном приложении, позволяющий сделать заявку на забор Отправления в режиме онлайн (через интернет). п. 10.1
- 13.4. «Расчет доставки» – онлайн-сервис на Сайте и в Мобильном приложении, позволяющий рассчитать стоимость доставки Отправления по РК или в другую страну.

#### **14. РАЗРЕШЕНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ**

- 14.1. При перевозке Отправлений возможно возникновение различных нестандартных ситуаций. Все нестандартные ситуации описываются в претензии, для составления которой Заказчик может:
  - 1) позвонить в контакт-центр Исполнителя по телефону +7 (727) 3563 800;
  - 2) отправить обращение в электронном письме на email-адрес info@emexnet.com.
- 14.2. В случае выявления повреждения, утраты или недостачи Отправления на момент доставки Получатель составляет акт по дефектам Отправления (дефектовочный акт) в присутствии Исполнителя и передает ему данный документ.
- 14.3. Дефектовочные акты, составленные без участия представителя Исполнителя после подписания накладной, считаются односторонними и претензии по ним удовлетворению не подлежат.
- 14.4. В процессе обработки претензии представители Исполнителя могут запрашивать у Заказчика и/или Получателя дополнительные документы и информацию, подтверждающие факт нарушения (копия накладной документы, которые подтверждают фактическую стоимость Отправления, фотографии подтверждающие повреждения и дефекты упаковки, расчет убытков и др.).
- 14.5. Претензии рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Исполнителем.
- 14.6. 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.
- 14.7. 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.

#### **15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 15.1. В случае, если Заказчик/Получатель использует при обращении к Исполнителю (в т.ч. в личном сообщении, публичном отзыве или комментарии к нему):
  - 1) нецензурную лексику, оскорбления в явном или завуалированном виде;
  - 2) информацию, порочащую честь, достоинство и деловую репутацию Исполнителя, —Исполнитель оставляет за собой право принять меры к удалению таких обращений из публичного поля, не исключая при этом:
  - 1) приостановку оказания услуг Заказчику/Получателю и доступа к сервисам Исполнителя в случае повторных обращений и ограничение возможности их размещения в дальнейшем;
  - 2) использование фактов таких обращений для защиты чести, достоинства и деловой репутации и возмещения ущерба Исполнителя, его сотрудников и иных лиц, руководствуясь соответствующими законодательными актами РК.