



РУКОВОДСТВО ПО УСЛУГАМ PONY EXPRESS

Действительно с 01 марта 2024 г.



Оглавление

1. О компании.....	5
2. Термины и определения.....	5
3. Обозначения и сокращения.....	6
4. Общие положения.....	7
4.1. Оплата услуг	8
4.2. Изменение тарифов и порядка оказания услуг	9
4.3. Типы отправлений. Вложения в отправления	9
4.4. Виды доставки отправлений*	10
4.5. Понятие «Объемного веса».....	11
4.6. Проверка веса и размера	11
4.7. Сроки доставки.....	11
5. Услуги компании PONY EXPRESS	12
5.1. Доставка по России и странам-присутствия PONY EXPRESS	12
5.1.1. PREMIUM.....	12
5.1.2. Доставка ко времени 10:00	13
5.1.3. Доставка ко времени 15:00	14
5.1.4. Экспресс	15
5.1.5. Стандарт	16
5.1.6. Стандарт ПЛЮС (Стандарт +).....	17
5.1.7. День-в-день	18
5.1.8. Экспресс-конверт	19
5.1.9. Экспресс SML	19
5.1.10. Экспресс ECOM.....	20
5.1.11. Стандарт ECOM	22
5.2. Международная доставка	23
5.2.1. Международные документы экспресс (экспорт).....	26
5.2.2. Международный груз экспресс (экспорт)	27
5.2.3. Международные документы экспресс (импорт).....	28
5.2.4. Международный груз экспресс (импорт).....	29
5.2.5. Мир без границ экспресс (импорт)	30
5.2.6. Международные документы суперэкспресс (экспорт).....	31
5.3. Особенности доставки нестандартных грузов.....	32
5.3.1. Крупногабаритные грузы	32
5.3.2. Опасные грузы	32
5.4. Транспортная логистика	33
5.4.1. Автомобильные перевозки	33
5.4.2. Железнодорожные перевозки	33
5.4.3. Мультимодальные перевозки.....	33
5.5. Услуги складской логистики.....	34
5.6. Таможенное оформление.....	34
5.7. Дополнительные услуги и сервисы	36
5.7.1. Онлайн-сервис «Личный кабинет»	36
5.7.2. Договор-оферта	36
5.7.3. Вызов курьера	37

5.7.4. Объявленная ценность	37
5.7.5. Оказание услуг по организации страхования	38
5.7.6. Прием по описи вложения	38
5.7.7. Лично в руки	39
5.7.8. Доставка «18+»	39
5.7.9. Возврат документов	39
5.7.10. Возврат товарно-сопроводительных документов (ТСД)	40
5.7.11. Сервис «Бесконтактная доставка»	41
5.7.12. Оплата получателем	41
5.7.13. Сервис «Сложный заказ»	42
5.7.14. Сервис по повторному вызову курьера или экспедитора	42
5.7.15. Сервис «Ожидание»	42
5.7.16. Сервис «Сбор при доставке»	42
5.7.17. SMS-оповещение	43
5.7.18. Уведомление о доставке	43
5.7.19. Сервис «Согласованная дата доставки»	44
5.7.20. Сервис «Предварительный прозвон»	44
5.7.21. Переадресация отправления	44
5.7.22. Услуги хранения	45
5.7.23. Возврат отправления	45
5.7.24. Доставка с наложенным платежом	46
5.7.25. Частичный выкуп	47
5.7.26. Примерка	48
5.7.27. Дополнительная услуга «Премиум»	48
5.7.28. Сервис «Подготовка накладных»	49
5.7.29. Комплектация	49
5.7.30. Дополнительная услуга по упаковке отправления	50
5.7.31. Обрешетка	50
5.7.32. Погрузочно-разгрузочные работы	50
5.7.33. Декларирование опасного груза на авиа-терминале	51
5.7.34. Упаковочные материалы	51
5.7.35. Mailroom	51
5.7.36. Сервис по предоставлению информации из архива	52
5.7.37. Сервис по предоставлению платежных документов	52
5.7.38. Таможенная идентификация товарных позиций отправок при доставке в Калининградскую область	52
5.7.39. Защита от рисков	53
5.7.40. Сервис уплаты таможенных платежей физическими лицами в отношении товаров для личного пользования	53
5.7.41. Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области	53
5.7.42. Дополнительный сбор за пользование лицевым счетом при отправке груза на экспорт	54
6. Порядок приема заявок	54
7. Прием отправок и грузов к доставке	55

7.1. Общие требования к организации приема (сбора) отправлений	55
7.2. Прием отправлений по местонахождению отправителя	56
7.3. Прием отправлений в экспресс-центрах.....	58
7.4. Прием международных отправлений.....	59
7.5. Особенности приема многоместных отправлений.....	59
7.6. Порядок заполнения накладной.....	59
7.7. Порядок адресования отправлений.....	59
7.8. Виды упаковок и транспортной тары для отправлений. Требования к упаковке отправлений.....	60
8. Доставка (вручение) отправлений	63
8.1. Особенности вручения отправлений с отметкой «До востребования».....	64
8.2. Порядок вручения отправлений без объявленной стоимости без отметки «Лично в руки»	64
8.3. Порядок вручения отправления с объявленной ценностью без отметки «Лично в руки»	65
8.4. Порядок вручения отправления с отметкой «Лично в руки»	65
8.5. Особенности вручения отправлений с наложенным платежом, услугой «Частичный выкуп», «Примерка»	65
8.6. Особенности вручения отправлений/ грузов с дополнительной услугой «Возврат документов»	66
8.7. Особенности вручения отправлений/ грузов с дополнительной услугой «Возврат ТСД»	66
9. Порядок работы с возвратными отправлениями.....	66
10. Выставление счетов	67
11. Ответственность компании PONY EXPRESS.....	68
11.1. Освобождение от ответственности (форс-мажор).....	71
11.2. Прием претензий.....	71
Приложения:	
Приложение №1. Предметы и вещества, запрещенные к пересылке при оказании услуг по доставке отправлений.....	74
Приложение №2. Пример заполнения фирменной накладной PONY EXPRESS при отправке по территории РФ и для отправлений и грузов, направляемых в страны ЕАЭС.....	76
Приложение №3. Перечень документов, удостоверяющих личность.....	80
Приложение №4. Форма Акта приёма-передачи груза, выполненных работ... ..	81
Приложение №5. Форма грузовой этикетки.....	83
Приложение №6. Правила корректировки способов доставки в случае неправильного указания услуги или вида доставки при заполнении накладной.....	84

1. О компании

АО «ФРЕЙТ ЛИНК» является обладателем исключительного права на товарный знак PONY EXPRESS. Далее по тексту под знаком PONY EXPRESS следует понимать АО «ФРЕЙТ ЛИНК», его филиалы и представительства в других городах.

Компания PONY EXPRESS оказывает услуги по доставке почты и грузов более чем в 40 000 населенных пунктов России, в страны ближнего зарубежья и другие страны мира.

Деятельность PONY EXPRESS регулируется Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, Федеральным законом «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176-ФЗ, Правилами оказания услуг почтовой связи (далее - Правила), при оказании транспортно-экспедиционных услуг Федеральным законом «О транспортно-экспедиционной деятельности» от 30.06.2003 № 87-ФЗ, «Правилами транспортно-экспедиционной деятельности», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 08.09.2006 № 554, а также нормативными документами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России), другими федеральными законами и нормативными актами Правительства Российской Федерации, а также законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации в пределах их полномочий.

PONY EXPRESS имеет свидетельство о включении в реестр таможенных представителей № 1111/00 от 13.12.2019 и лицензию на предоставление услуг почтовой связи № 134962 от 05.10.2015 г. Настоящая Лицензия на предоставление услуг почтовой связи распространяет свое действие только на территорию Российской Федерации. Отправка почтовых отправлений за пределы Российской Федерации на основе лицензии на предоставление услуг почтовой связи №134962 от 05.10.2015 г. не осуществляется.

2. Термины и определения

В настоящем Руководстве используются следующие термины и определения:

- **груз** – отправление или группа отправок весом более 20 кг, доставляемые по территории РФ, а также все отправки за пределы РФ (экспорт) и поступающие на территорию РФ из других стран (импорт) вне зависимости от веса. Доставка груза регламентируется Федеральным законом «О транспортно-экспедиционной деятельности» от 30.06.2003 № 87-ФЗ, «Правилами транспортно-экспедиционной деятельности», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 08.09.2006 № 554, другими федеральными законами и нормативными актами Правительства Российской Федерации, а также законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации в пределах их полномочий;

- **заказчик (клиент)** – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым компания PONY EXPRESS заключила договор на оказание услуг;

- **заявка/ заказ** – поручение клиента в устной или письменной форме об оказании услуги по доставке отправления, переданного PONY EXPRESS;

- **крупногабаритное отправление** – отправление/ место многоместного отправления, превышающее установленные для данной услуги весовые и/ или габаритные характеристики;

- **многоместное отправление** – консолидированная партия нескольких отдельно упакованных мест, следующих от одного отправителя в адрес одного получателя по одной накладной;

- **накладная** – документ, идентифицирующий отправление и содержащий информацию о сторонах договора оказания услуги по доставке отправок,

подтверждающий факт и дату приема, а также факт и дату доставки отправления;

- **наложенный платеж** - денежная сумма, которую заказчик (клиент) получает PONY EXPRESS получить с адресата при вручении ему отправления;

- **отправитель** – физическое или юридическое лицо, передающее отправление PONY EXPRESS для его пересылки по указанному им адресу и доставки (вручения) получателю;

- **отправление** – упакованное отправление (груз/ почтовое отправление), переданное отправителем и принятое компанией PONY EXPRESS для доставки получателю по отдельной накладной;

- **объемный вес** – если отправление имеет небольшой физический вес, но большой объем, то тариф за его перевозку будет определяться по формулам расчета объемного веса (п 4.5. Руководства);

- **переадресация** – изменение клиентом получателя отправления и/ или адреса доставки отправления;

- **получатель** - физическое или юридическое лицо, которому предназначено отправление, доставляемое PONY EXPRESS;

- **почтовое отправление** – отправление весом до 20 кг, пересылаемое по территории РФ, в рамках лицензии PONY EXPRESS на предоставление услуг почтовой связи № 134962 от 05.10.2015 г.;

- **почтомат** - автоматизированный терминал по приему/ выдаче отправлений;

- **представительство PONY EXPRESS** – филиал или агент АО «ФРЕЙТ ЛИНК» на территории РФ;

- **пункт выдачи заказов** – место выдачи отправлений;

- **расчетный вес** – вес, по которому рассчитывается стоимость перевозки, для расчета берется наибольший вес из физического и объемного;

- **страны-присутствия PONY EXPRESS** – страны, где находится представительство PONY EXPRESS (Казахстан, Беларусь, Армения, Киргизия, Азербайджан, Грузия, Таджикистан, Узбекистан, Туркменистан, Турция);

- **топливная надбавка** – надбавка, которая применяется к базовому тарифу стоимости услуг PONY EXPRESS, в связи с колебаниями цен на топливном рынке. Величина топливной надбавки публикуется на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Топливная надбавка»;

- **терминал** – место приема/ выдачи отправлений, расположенное в производственных подразделениях PONY EXPRESS и предназначенное для приема или выдачи больших объемов отправлений либо крупногабаритных отправлений;

- **таможенная декларация** – документ, составленный по установленной форме, содержащий сведения о товарах, об избранной процедуре и иные сведения, необходимые для выпуска товара за границу РФ;

- **таможенная идентификация** – способ производства таможенного контроля, применяемый таможенными органами при направлении товаров в Калининградскую область;

- **фиксированный заезд** – сбор и доставка отправлений по графику, согласованному между клиентом и PONY EXPRESS, без необходимости создания заявки на сбор;

- **экспресс-центр** – стационарный пункт PONY EXPRESS для приема-выдачи отправлений.

3. Обозначения и сокращения

В настоящем Руководстве используются следующие обозначения и сокращения:

- API-обмен – программный интерфейс взаимодействия между программным обеспечением компании PONY EXPRESS и программным обеспечением заказчика (клиента);

- КГО – повышающий коэффициент для крупногабаритных отправок;
- ТН – товарная накладная;
- ТТН – товарно-транспортная накладная;
- ТС ЕАЭС – Таможенный союз Евразийского экономического сообщества.

4. Общие положения

Оказание услуги по доставке отправок может осуществляться:

- на основании договора с клиентом (в том числе договора-оферты);
- на основании фирменной накладной.

Оказание услуги по доставке отправок с наложенным платежом может осуществляться только на основании договора с клиентом.

Фирменная накладная является формой договора на оказание услуг по доставке отправок или грузов. Подпись клиента/отправителя на накладной означает заключение договора с PONY EXPRESS на условиях, определенных настоящим Руководством по услугам.

Подпись клиента/отправителя на накладной означает также гарантию со стороны клиента/отправителя, что отправка, передаваемое для доставки, не содержит предметов, веществ, запрещенных к пересылке при оказании услуг по доставке отправок, перечисленных в Приложении №1 к настоящему Руководству.

В случае, если вложение в отправление/ груз содержит предметы или вещества, которые не являются опасными, но могут быть классифицированы службой авиационной безопасности как опасные (жидкости, предметы с нанесенными знаками опасности и т.п.) отправление/ груз должны пересылаться с сопроводительными документами, подтверждающими, что груз не представляет опасности при перевозке авиационным транспортом. Документы должны быть вложены в прозрачный карман, находящийся на упаковке отправления/ груза, с возможностью ее изъятия без вскрытия отправления/ груза.

Подписанием договора/ накладной клиент выражает полное и безоговорочное согласие на использование его контактных данных для поддержания связи в рамках исполнения договора, осуществления телефонных звонков на указанный стационарный и/или мобильный телефон, осуществления отправки SMS-сообщений на указанный мобильный телефон, отправки электронных писем на указанный электронный адрес, уведомления через мессенджеры (VK Мессенджер, Notify, Telegram и др.) и социальные сети без доступа к личным страницам и аккаунтам, с целью информирования о новых товарах/ услугах, оповещения о проводимых акциях, мероприятиях, скидках, их результатах, для осуществления заочных опросов с целью изучения мнения клиента о качестве оказанных услуг PONY EXPRESS и т.п.

Прием и доставка отправок и грузов осуществляется как на территории Российской Федерации, так и за её пределами.

Отправления из/в населенных пунктов/зон, являющихся режимными объектами, военными объектами, объектами административного управления, объектами ядерного комплекса, специальными объектами, объектами оборонной промышленности (и прочими объектами, перечисленными в Указе Президента РФ от 30 ноября 1995 г. N 1203 «Об утверждении перечня сведений, отнесенных к государственной тайне» с изменениями и дополнениями), в которых действуют особые пропускные условия для обеспечения повышенных мер безопасности, не принимаются к доставке. В случае выявления

подобных отправок в процессе доставки, стоимость доставки клиенту не возвращается, отправление возвращается отправителю и/или помещается на хранение в подразделение PONY EXPRESS до получения распоряжения отправителя о дальнейшей судьбе отправления.

Компания PONY EXPRESS не несет ответственности за вложение в отправление при отсутствии повреждения упаковки и отсутствии доступа к вложению. Ответственность компании PONY EXPRESS за вложение возникает, если факт повреждения вложения (по причине несоблюдения условий перевозки) зафиксирован в момент вручения отправления, о чем в присутствии получателя курьером составляется Акт приема-передачи груза, выполненных работ (Приложение № 4).

С момента принятия от отправителя и до момента вручения получателю отправления застрахованы. При наступлении страхового случая ущерб, причиненный клиенту в ходе оказания услуг по доставке, возмещается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, настоящим Руководством и договором на оказание услуг по доставке отправок.

4.1. Оплата услуг

Оплата услуг доставки может осуществляться:

- наличными денежными средствами;
- по безналичному расчету (оплата картой);
- по безналичному расчету в соответствии с заключенным договором.

Расчет стоимости услуг по доставке отправок и прочих дополнительных услуг производится на основании тарифов, утвержденных компанией PONY EXPRESS и размещенных на официальном сайте компании, если иное не предусмотрено договором на оказание услуг по доставке отправок.

Оплата суммы наложенного платежа при вручении отправок может осуществляться:

- наличными денежными средствами;
- по безналичному расчету (оплата платежной картой);
- часть суммы оплачивается наличными денежными средствами, часть - по безналичному расчету (оплата картой).

Оплата услуг осуществляется в рублях по тарифам, представленным на сайте www.ponyexpress.ru, кроме договоров с нерезидентами РФ, находящимися за пределами РФ – в этом случае расчеты могут осуществляться в валюте, установленной условиями договора.

Оплата услуг по доставке может производиться:

- непосредственно отправителем за наличный расчет/ оплата картой при приеме отправления;
- получателем (дополнительно оплачиваемая услуга, см. пункт 5.7.12 Руководства) за наличный расчет/ оплата картой при вручении отправления;
- клиентом, заключившим договор с PONY EXPRESS, за наличный расчет (сумма до 100 000 руб.) и безналичный расчет в соответствии с условиями договора.

Клиент, заключивший договор с PONY EXPRESS, может переложить обязанность по оплате услуг по доставке отправления на получателя по тарифам, установленным в договоре с клиентом (кроме услуг Экспресс ECOM, Стандарт ECOM, Международные документы экспресс (экспорт), Международные грузы экспресс (экспорт), Мир без границ экспресс (импорт)), при условии проставления соответствующей отметки в накладной (Приложение № 2 к Руководству). В случае отказа получателя от оплаты услуг по

пересылке отправления – обязанность оплаты услуг PONY EXPRESS возлагается на заказчика (клиента).

При оказании услуг по международной перевозке товаров или транспортно-экспедиционных услуг, оказываемых на основании договора транспортной экспедиции при организации международной перевозки грузов, в соответствии с пп. 2.1. п. 1 ст. 164 НК РФ применяется ставка НДС 0%.

4.2. Изменение тарифов и порядка оказания услуг

В случае изменения тарифов, порядка оказания услуг клиенты информируются за 5 рабочих дней до начала действия новых правил, тарифов, если иное не указано в договоре с клиентом.

По международным отправлениям уведомление об изменении тарифов, порядка оказания услуг может производиться за 1 рабочий день до ввода в действие новых правил, тарифов.

Уведомление производится путем публикации на сайте www.ponyexpress.ru.

4.3. Типы отправлений. Вложения в отправления

Отправления могут быть без объявленной ценности и с объявленной ценностью.

Объявленная ценность (сумма оценки вложения) определяется отправителем и указывается в соответствующем поле накладной.

Отправления, содержащие следующий перечень вложений:

- ювелирные изделия*;
- часы из драгоценных материалов и/ или с драгоценными камнями*;
- знаки отличия (ордена, медали)*;
- изделия, содержащие драгоценные металлы и/ или камни*;
- коллекционные и инвестиционные монеты*;
- культурные ценности;
- медикаменты**;

могут быть только с объявленной ценностью.

Отправления с наложенным платежом могут быть только с объявленной ценностью. При этом сумма объявленной ценности всегда должна быть больше или равна сумме наложенного платежа.

Отправления с наложенным платежом могут быть направлены только по территории РФ получателю – физическому лицу. Отправления с наложенным платежом не принимаются в адрес воинских частей, мест лишения свободы, населенных пунктов 10 тарифной зоны***.

Отправления с описью вложимого могут быть с объявленной ценностью. При этом сумма объявленной ценности должна быть равна сумме объявленной ценности всех предметов/ документов в описи.

От физических лиц не принимаются к пересылке отправления, содержащие вложения с средствами бытовой химии, химической продукцией, алкогольной продукцией, а также жидкости, спиртосодержащие вещества, легковоспламеняющиеся вещества и аэрозоли.

Перечень предметов, веществ, запрещенных к пересылке при оказании услуги по доставке отправлений PONY EXPRESS, приведен в Приложении № 1. Отправления, содержащие указанные запрещенные предметы и вещества, не принимаются PONY EXPRESS к отправке.

Примечание к разделу 4.3:

** Отправления, содержащие данные вложения, пересылаются с обязательной для данной категории вложений дополнительной услугой «Премиум» (см. п. 5.7.25);*

*** При приеме от юридических лиц максимальный вес отправления, содержащего медикаменты, по одной накладной не должен превышать 20 кг.;*

**** Тарифные зоны по услугам и по направлениям доставки размещены на официальном сайте Компании.*

4.4. Виды доставки отправлений*

От двери до двери - прием отправления по адресу, указанному в заявке клиента, доставка и вручение отправления по адресу, указанному в накладной.

От двери до экспресс-центра*** - прием отправления по адресу, указанному в заявке, доставка и вручение отправления в экспресс-центре компании PONY EXPRESS.

От двери до ПВЗ (почтоматов) - прием отправления по адресу, указанному в заявке, доставка и вручение отправления в ПВЗ (почтомате) партнерской сети.

От двери до терминала** - прием отправления по адресу, указанному в заявке, доставка и вручение отправления на терминале выдачи компании PONY EXPRESS.

От терминала до двери** - прием отправления у отправителя на логистическом терминале компании PONY EXPRESS, доставка и вручение отправления по адресу, указанному в накладной.

От терминала до терминала** – прием отправления у отправителя на логистическом терминале компании PONY EXPRESS, доставка и вручение отправления на терминале выдачи компании PONY EXPRESS.

От терминала до экспресс-центра***** – прием отправления у отправителя на логистическом терминале компании PONY EXPRESS, доставка и вручение отправления в экспресс-центре компании PONY EXPRESS.

От терминала до ПВЗ (почтоматов)** – прием отправления у отправителя на логистическом терминале компании PONY EXPRESS, доставка и вручение отправления в ПВЗ (почтомате) партнерской сети.

От экспресс-центра* до двери** - прием отправления у отправителя в экспресс-центре PONY EXPRESS, доставка и вручение отправления по адресу, указанному в накладной отправления.

От экспресс-центра* до экспресс-центра** - прием отправления у отправителя в экспресс-центре PONY EXPRESS, доставка и вручение отправления в экспресс-центре компании PONY EXPRESS.

От экспресс-центра* до ПВЗ (почтоматов)** - прием отправления у отправителя в экспресс-центре PONY EXPRESS, доставка и вручение отправления в ПВЗ (почтомате) партнерской сети.

Примечание к разделу 4.4:

** для каждой услуги доступен свой ограниченный перечень видов доставки.*

На территории стран-присутствия PONY EXPRESS: для приема отправлений/грузов доступен только вид доставки «от двери»; для доставки на территории данных стран доступен только вид доставки - «до двери».

*** виды доставки «от терминала» и «до терминала» доступны только по отдельному согласованию для клиентов с большими объемами отправлений.*

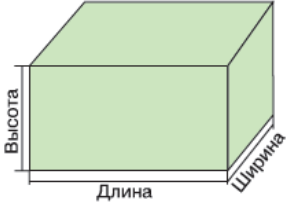
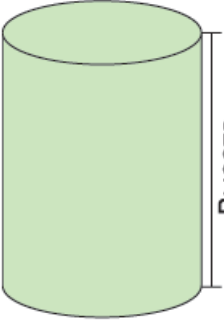
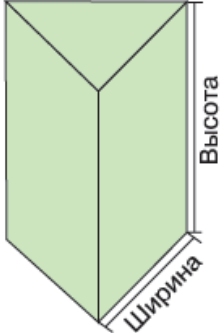
**** актуальный список экспресс-центров размещен на официальном сайте ponyexpress.ru.*

4.5. Понятие «Объемного веса»

Некоторые отправления имеют небольшой физический вес, но при этом большой объем. В этом случае тариф за доставку будет определяться не по физическому весу, а по так называемому объемному весу.

Вес отправления, состоящего из нескольких мест, определяется суммированием веса физического и объемного всех мест.

Формула определения объемного веса:

	<p>Для коробки:</p> $\text{Объёмный вес (кг)} = \frac{\text{Длина (см)} * \text{Ширина (см)} * \text{Высота (см)}}{5000}$
	<p>Для рулона:</p> $\text{Объёмный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь круга (см}^2\text{)} * \text{Высота (см)}}{5000}$ <p>Площадь круга = πR^2, где R - радиус круга, $\pi = 3,14$</p>
	<p>Для тубуса:</p> $\text{Объёмный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь треугольника (см}^2\text{)} * \text{Высота (см)}}{5000}$ <p>Площадь треугольника = $\frac{\text{Ширина (см)} * \text{Ширина (см)} * 1,73}{4}$</p>

4.6. Проверка веса и размера

Уполномоченный сотрудник компании PONY EXPRESS вправе проверить правильность объемного и физического веса, указанного отправителем в графе «Вес» накладной PONY EXPRESS.

Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в накладной, и результатом проверки, то за основу определения стоимости доставки отправления берется наибольший фактический вес (физический или объемный) по данным PONY EXPRESS, если иное не определено договором с клиентом.

4.7. Сроки доставки

Сроки доставки почтовых отправлений опубликованы на сайте PONY EXPRESS www.ponyexpress.ru.

Сроки доставки исчисляются в рабочих и календарных днях в зависимости от услуги. Информация о типе дней (календарные или рабочие), используемых при расчете

контрольных сроков по услуге, содержится в описании услуг (разделы 5.1, 5.2 Руководства).

День приема отправления не учитывается при расчете срока доставки. При измерении сроков доставки в календарных днях в расчет не включаются официальные праздничные дни на территории РФ, в том числе в субъектах РФ, и на территории других государств.

Срок доставки для отправок, принятых от клиента после 18:00, увеличивается на 1 рабочий день.

При доставке до экспресс-центра/ ПВЗ/ почтомата/ терминала обязательства PONY EXPRESS по доставке отправления в срок считаются исполненными в момент поступления отправления в экспресс-центр/ ПВЗ/ почтомат/ терминал.

Срок доставки для отправок, требующих обрешетки, увеличивается на 1 рабочий день.

Срок доставки отправок весом свыше 80 кг. может быть увеличен на 1-3 дня в зависимости от направления и услуги. Для отправок весом более 500 кг для услуги «Экспресс» контрольный срок доставки может быть увеличен на 1-2 рабочих дня от сроков доставки отправок экспресс весом свыше 80 кг.

Также в случае, если отправление является нестандартным, содержит опасный груз, алкогольную продукцию или требует особых условий доставки, срок доставки может быть увеличен на срок, требуемый для организации перевозки и обеспечения ее безопасности.

5. Услуги компании PONY EXPRESS

5.1. Доставка по России и странам-присутствия PONY EXPRESS

5.1.1. PREMIUM *****

PREMIUM - срочная премиальная доставка документов и посылок по России.

Доставка производится в административных пределах городов. Для Москвы - в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга - в пределах КАД.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** 5 кг.

Максимальное количество мест в одном отправлении: 1.

Максимальные габариты 1 места:** по сумме трех измерений 150 см, максимальный размер одной стороны: 50 см.

Виды доставки: дверь – дверь.

Тариф: зависит от веса отправления и направления доставки.

Контрольные сроки доставки: 1 (один) рабочий день; для внутригородской доставки – день-в-день.

География: сервис доступен для городов РФ. Перечень обслуживаемых населенных пунктов по услуге «PREMIUM» указан в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: нет.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE;
- курьерПак (пакет пластиковый), 37,5*40 см;
- курьерПак (пакет пластиковый), 40*55 см;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А4;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А5.

Особенности:

- премиальный формат обслуживания: выделенный номер для оформления заказа, уточнения любых вопросов по услуге/отправлению с минимальным временем ожидания на линии;
- при несоблюдении сроков доставки - возврат полной стоимости доставки по услуге;
- в услугу включена услуга SMS-оповещения отправителя о доставке (сервис предоставляется автоматически в случае указания мобильного телефона отправителя);
- с момента принятия от отправителя и до момента вручения получателю отправления автоматически застрахованы на сумму 100 000 рублей;
- обязательно наличие контактного телефона получателя;
- вложимое не должно являться запрещенным к перевозке авиатранспортом грузом, содержать алкогольную продукцию, литиевые батареи или предметы, содержащие литиевые батареи.

5.1.2. Доставка ко времени 10:00

Доставка ко времени 10:00 (ДКВ 10) - гарантированная доставка отправлений в период с 8:00 до 10:00 часов утра по ограниченной географии внутри страны в течение 1-2 рабочих дней.

Доставка производится в административных пределах городов. Для Москвы - в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга - в пределах КАД.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** 31 кг.

Максимальное количество мест в одном отправлении: 1.

Максимальные габариты 1 места:** по сумме трех измерений 150 см, максимальный размер одной стороны: 50 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр.

Тариф: зависит от веса отправления, тарифной зоны* и вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях.

География: сервис доступен для городов РФ. Перечень обслуживаемых населенных пунктов по услуге «Доставка ко времени 10» указан в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE;
- курьерПак (пакет пластиковый), 37,5*40 см;
- курьерПак (пакет пластиковый), 40*55 см;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А4;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А5.

Особенности:

- вложимое не должно являться запрещенным к перевозке авиатранспортом грузом, содержать алкогольную продукцию, литиевые батареи или предметы, содержащие литиевые батареи;
- в зависимости от города приема и направления пересылки ДКВ 10 предельное время приема заявки на сбор и прием отправления/ груза от отправителя может отличаться от стандартного (раздел 6 Руководства «Прием заявок»). Предельное время, до которого Заказчик должен сделать заявку, можно уточнить в колл-центре Компании;
- в зависимости от города приема и направления пересылки ДКВ 10 предельное время приема заявки на сбор и прием отправления/ груза от отправителя может

отличаться от стандартного (раздел 6 Руководства «Прием заявок»). Предельное время, до которого Заказчик должен сделать заявку, можно уточнить в колл-центре Компании;

В случае приема у клиента отправления по услуге «Доставка ко времени 10» позднее указанного срока, услуга автоматически изменяется на услугу «Экспресс», о чем курьер/ сотрудник колл-центра (в случае выявления факта позднего приема после прибытия на сортировочный центр) предупреждает отправителя и делает отметку в накладной/ информационной системе Компании;

- услуга ПРР включена в тариф и дополнительно не взимается;

- в услугу включена услуга SMS-оповещения отправителя о доставке (сервис предоставляется автоматически в случае указания мобильного телефона отправителя);

- возможна доставка с соблюдением температурного режима (доставка термочувствительных материалов и биологических образцов для клиентов отрасли здравоохранения). Доставка с терморежимом доступна только для клиентов – юридических лиц, работающих с PONY EXPRESS по договору. Тариф определяется индивидуально в зависимости от направления, режима перевозки, периодичности и срочности доставки и т.п.;

- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»).

5.1.3. Доставка ко времени 15:00

Доставка ко времени 15:00 (ДКВ 15) - гарантированная доставка отправлений в период с 9.00 до 15:00 часов за 1-4 рабочих дня по ограниченной географии внутри страны.

Доставка производится в административных пределах городов. Для Москвы - в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга - в пределах КАД.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** 31 кг.

Максимальное количество мест в одном отправлении: 1.

Максимальные габариты 1 места:** по сумме трех измерений 150 см, максимальный размер одной стороны: 50 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр.

Тариф: зависит от веса отправления, тарифной зоны* и вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях.

География: сервис доступен для городов РФ. Перечень обслуживаемых населенных пунктов по услуге «Доставка ко времени 15» указан в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE;
- курьерПак (Пакет пластиковый), 37,5*40 см;
- курьерПак (Пакет пластиковый), 40*55 см;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А4;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А5.

Особенности:

- вложимое не должно являться запрещенным к перевозке авиатранспортом грузом, содержать алкогольную продукцию, литиевые батареи или предметы, содержащие литиевые батареи;

- в зависимости от города приема и направления пересылки ДКВ 15 предельное время приема заявки на сбор и прием отправления/ груза от отправителя может отличаться от стандартного (раздел 6 Руководства «Прием заявок»). Предельное время, до которого Заказчик должен сделать заявку, можно уточнить в колл-центре Компании;

В случае приема у клиента отправления по услуге «Доставка ко времени 15» позднее указанного срока, услуга автоматически изменяется на услугу «Экспресс», о чем курьер/ сотрудник колл-центра (в случае выявления факта позднего приема после прибытия на сортировочный центр) предупреждает отправителя и делает отметку в накладной/ информационной системе Компании;

- услуга ПРР включена в тариф и дополнительно не взимается;

- в услугу включена услуга SMS-оповещения отправителя о доставке (сервис предоставляется автоматически в случае указания мобильного телефона отправителя);

- возможна доставка с соблюдением температурного режима (доставка термочувствительных материалов и биологических образцов для клиентов отрасли здравоохранения). Доставка с терморежимом доступна только для клиентов – юридических лиц, работающих с PONY EXPRESS по договору. Тариф определяется индивидуально в зависимости от направления, режима перевозки, периодичности и срочности доставки и т.п.;

- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»).

5.1.4. Экспресс

Экспресс-доставка почтовых и грузовых отправлений в режиме экспресс в города и населенные пункты России и стран-присутствия PONY EXPRESS***.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** одного места - 80 кг, максимальный вес отправления – 1500 кг (для стран-присутствия – 500 кг).

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса отправления.

Максимальные габариты одного места:** одна сторона не более 120 см, сумма трех измерений не более 270 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр, экспресс-центр - дверь, экспресс-центр - экспресс-центр, дверь – терминал, терминал – терминал, терминал - дверь.

Тариф: зависит от веса отправления, тарифной зоны* и вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях.

География: перечень обслуживаемых населенных пунктов по услуге «Экспресс» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка, КГО, опасный груз, надбавка за доставку в удаленные и малые населенные пункты.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE;

- курьерПак (Пакет пластиковый), 37,5*40 см;

- курьерПак (Пакет пластиковый), 40*55 см;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А4;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А5.

Особенности:

- погрузочно-разгрузочные работы для отправок весом более 30 кг. не входят в стоимость услуги и тарифицируются отдельно (см. дополнительную услугу «ППР»);
- при приеме/ доставке в экспресс-центр принимаются отправления весом не более 80 кг (включительно);
- при приеме/ доставке в страны-присутствия PONY EXPRESS принимаются отправления весом не более 500 кг (включительно);
- к доставке между странами-присутствия принимаются отправления весом не более 2,5 кг (включительно);
- к доставке в 10 тарифную зону принимаются отправления весом не более 31,5 кг. одно место максимальный вес отправления – 300 кг., по одной накладной принимается не более 10 мест;
- в ряд населенных пунктов 10 тарифной зоны к доставке принимаются отправления весом не более 2,5 кг. по одной накладной, доставка таких отправок осуществляется до ближайшего почтового отделения (список населенных пунктов 10 тарифной зоны с возможностью доставки «до двери» размещен на официальном сайте компании);
- при отправке отправок, содержащих товарные вложения, на территорию Калининградской области и вывоза таких отправок с территории Калининградской области необходимо прохождение таможенной идентификации (см. дополнительную услугу «Таможенная идентификация товарных позиций отправок при доставке в Калининградскую область»);
- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»);
- в случае, если вложением являются устройства, содержащие ионно-литиевые батареи (телефоны, устройства icos, powerbank и пр.), взимается дополнительный сбор за перевозку литиевой батареи, установленный в Тарифном справочнике PONY EXPRESS; срок исполнения заказа может быть увеличен;
- в случае, если вложением является алкогольная продукция, взимается дополнительный сбор, установленный в Тарифном справочнике PONY EXPRESS; срок исполнения заказа может быть увеличен;
- возможна доставка с соблюдением температурного режима (доставка термочувствительных материалов и биологических образцов для клиентов отрасли здравоохранения). Доставка с терморезимом доступна только для клиентов – юридических лиц, работающих с PONY EXPRESS по договору. Тариф определяется индивидуально в зависимости от направления, режима перевозки, периодичности и срочности доставки и т.п.

5.1.5. Стандарт

Стандарт - несрочная доставка почтовых и грузовых отправок по России, Беларуси и Казахстану*** в утвержденные сроки.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** одного места - 80 кг. Максимальный вес многоместного отправления – 3000 кг (для стран-присутствия – 500 кг).

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места:** одна сторона не более 120 см, сумма трех измерений не более 270 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр, экспресс-центр - дверь, экспресс-центр - экспресс-центр, дверь – терминал, терминал – терминал, терминал – дверь.

Тариф: зависит от веса отправления, тарифной зоны* и вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях.

География: перечень обслуживаемых населенных пунктов по услуге «Стандарт» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка, КГО, опасный груз, надбавка за доставку в удаленные и малые населенные пункты.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE;
- курьерПак (Пакет пластиковый), 37,5*40 см;
- курьерПак (Пакет пластиковый), 40*55 см;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А4;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А5.

Особенности:

- погрузочно-разгрузочные работы для отправок весом более 30 кг. не входят в стоимость услуги и тарифицируются отдельно (см. дополнительную услугу «ППР»);

- при приеме/ доставке в экспресс-центр принимаются отправления весом не более 80 кг (включительно);

- при приеме/ доставке в страны-присутствия PONY EXPRESS принимаются отправления весом не более 500 кг (включительно);

- к доставке на территорию Калининградской области принимаются только отправления, содержащие товарные вложения; документы на территорию Калининградской области доставляются только услугой «Экспресс» (сопроводительные документы не требуются);

- при отправке отправок, содержащих товарные вложения, на территорию Калининградской области и вывоза таких отправок с территории Калининградской области необходимо прохождение таможенной идентификации (см. дополнительную услугу «Таможенная идентификация товарных позиций отправок при доставке в Калининградскую область»);

- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»).

5.1.6. Стандарт ПЛЮС (Стандарт +)

Стандарт ПЛЮС - экономичная доставка автомобильным либо железнодорожным транспортом крупногабаритных отправок и сборных грузов по России в утвержденные сроки.

В случае, если весогабаритные характеристики отправления превышают установленные услугой максимальные значения, прием отправок осуществляется только после предварительного согласования возможности осуществления доставки по данному направлению.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** одного места груза 200 кг. Максимальный вес многоместного отправления – без ограничения.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления

Максимальные габариты одного места:** максимальный размер одной стороны - 240 см, по сумме трех измерений - 450 см.

Виды доставки: дверь – дверь.

Тариф: зависит от веса отправления, направления доставки и вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях.

География: перечень направлений доставки по услуге «Стандарт+» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка, опасный груз.

Фирменная упаковка: не входит в стоимость услуги.

Особенности:

- стоимость и возможность оказания дополнительной услуги «Погрузочно-разгрузочные работы» («ПРР») согласовывается отдельно;

- при отправке отправок, содержащих товарные вложения, на территорию Калининградской области и вывоза таких отправок с территории Калининградской области необходимо прохождение таможенной идентификации (см. дополнительную услугу «Таможенная идентификация товарных позиций отправок при доставке в Калининградскую область»)

5.1.7. День-в-день

Доставка отправления курьером в день приема. Предоставляется по г. Москве и г. Санкт-Петербургу.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: юридические лица и индивидуальные предприниматели, заключившие договор с АО «ФРЕЙТ ЛИНК».

Максимальный вес:** одного места – 5 кг. Максимальный вес всего отправления – 31 кг.

Максимальное количество мест: 10.

Максимальные габариты одного места:**

- для коробок 35x40x15 см;
- для тубусов 100x15x15 см.

Вид доставки: дверь - дверь.

Тариф: зависит от веса отправления и города доставки.

Контрольные сроки доставки: доставка в день приема.

География: Москва (в пределах МКАД), Санкт-Петербург (в пределах КАД).

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE;
- курьерПак (Пакет пластиковый), 37,5*40 см;
- курьерПак (Пакет пластиковый), 40*55 см;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А4;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) А5.

Особенности:

- доставка «День-в-день» в день заказа возможна при заказе услуги до 10:00 текущего дня.

- возможна доставка с соблюдением температурного режима (доставка термочувствительных материалов и биологических образцов для клиентов отрасли здравоохранения). Доставка с терморежимом доступна только для клиентов – юридических лиц, работающих с PONY EXPRESS по договору. Тариф определяется индивидуально в зависимости от направления, режима перевозки, периодичности и срочности доставки и т.п.

5.1.8. Экспресс-конверт

Экспресс-конверт - срочная доставка почтовых отправлений, упакованных в фирменный картонный конверт PONY EXPRESS, в города России по фиксированному тарифу.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица.

Максимальный вес: 0,5 кг.

Максимальное количество мест: 1.

Максимальные габариты одного места: конверт 26x35 см – фирменный картонный конверт PONY EXPRESS.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр, экспресс-центр - дверь, экспресс-центр - экспресс-центр.

Тариф: единый тариф в зависимости от вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в календарных днях.

География:** ограничена населенными пунктами, где расположены представительства PONY EXPRESS. Детальная информация размещена на сайте www.ponyexpress.ru.

Применяемые надбавки: нет.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE.

Особенности:

- пересылка возможна только в фирменной упаковке PONY EXPRESS;

- допустимое вложение в экспресс-конверт: документы, печатные издания.

5.1.9. Экспресс SML

Экспресс SML – доставка посылок в фирменных коробах размеров S, M, L в населенные пункты РФ, где есть представительства компании PONY EXPRESS.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица.

Максимальный вес:

- «Экспресс S» - 2 кг.;
- «Экспресс M» – 5 кг.;
- «Экспресс L» - 10 кг.

Максимальное количество мест: 1.

Максимальные габариты одного места:

- «Экспресс S» - габариты 7*17*17 см.;
- «Экспресс M» – габариты 13*25*36 см.;
- «Экспресс L» – габариты 21*22*36 см.

Виды доставки: дверь – дверь, экспресс-центр - дверь.

Тариф: фиксированный тариф в зависимости от размера короба, вида доставки и тарифной зоны*.

Контрольные сроки доставки: измеряются в календарных днях.

География:** ограничена населенными пунктами РФ, где расположены представительства PONY EXPRESS. Детальная информация размещена на сайте www.ponyexpress.ru.

Применяемые надбавки: нет.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

Короба с логотипом PE:

- 170*170*70 PE – S;
- 360*250*130 PE – M;
- 360*220*210 PE – L;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) A4;
- пакет полипак самоклеющийся (карман) A5.

Особенности:

- вложение не должно являться запрещенным к перевозке авиатранспортом грузом;

- в случае, если вложением являются устройства, содержащие ионно-литиевые батареи (телефоны, устройства icos, powerbank и пр.), взимается дополнительный сбор за перевозку литиевой батареи, установленный в Тарифном справочнике PONY EXPRESS;

- на услугу распространяются ограничения, описанные в разделе 4.3. «Типы отправок. Вложения в отправления»;

- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»).

5.1.10. Экспресс ECOM

Экспресс ECOM – экспресс-доставка почтовых и грузовых отправок интернет-магазинов по России и странам присутствия PONY EXPRESS***.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: юридические лица и индивидуальные предприниматели (интернет-магазины), заключившие договор с АО «ФРЕЙТ ЛИНК» и осуществляющие отправку товара физическим лицам.

Максимальный вес:** одного места - до 80 кг, максимальный расчетный вес – 500 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места:** одна сторона не более 120 см, сумма трех измерений не более 270 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр, экспресс-центр - дверь, экспресс-центр - экспресс-центр, дверь – ПВЗ (почтомат), экспресс-центр – ПВЗ (почтомат), терминал – дверь, терминал - экспресс-центр, терминал – ПВЗ (почтомат).

Тариф: зависит от веса отправления, тарифной зоны* и вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в календарных днях.

География: перечень обслуживаемых населенных пунктов по услуге «Экспресс ECOM» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка, КГО, опасный груз, надбавка за доставку в удаленные и малые населенные пункты.

Фирменная упаковка: не входит в стоимость услуги.

Особенности:

- при доставке отправлений «Экспресс ECOM» возможно оказание дополнительных услуг «Наложный платеж», «Частичный выкуп», «Примерка», кроме отправлений, адресованных в 10 тарифную зону* и страны-присутствия PONY EXPRESS;
- в случае, если вложением являются устройства, содержащие ионно-литиевые батареи (телефоны, устройства icos, powerbank и пр.), взимается дополнительный сбор за перевозку литиевой батареи, установленный в Тарифном справочнике PONY EXPRESS;
- к доставке в 10 тарифную зону принимаются отправления весом не более 31,5 кг. одно место, максимальный вес отправления – 300 кг., по одной накладной принимается не более 10 мест;
- в ряд населенных пунктов 10 тарифной зоны к доставке принимаются отправления весом не более 2,5 кг. по одной накладной, доставка таких отправлений осуществляется до ближайшего почтового отделения (список населенных пунктов 10 тарифной зоны с возможностью доставки «до двери» размещен на официальном сайте компании);
- возможно вручение отправления с отметкой «Лично в руки», «Доставка 18+», «Предварительный прозвон» и др. Детальную информацию об условиях оказания и ограничениях по конкретной дополнительной услуге см. раздел 5.7. Руководства «Дополнительные услуги и сервисы»;
- погрузочно-разгрузочные работы для отправлений весом более 30 кг. не входят в стоимость услуги и тарифицируются отдельно (см. дополнительную услугу «ППР»);
- при доставке до двери время нахождения курьера у получателя – до 15 минут включено в стоимость услуги;
- при доставке до двери, в случае подключенного сервиса «Предварительный прозвон», может указать удобный для себя день доставки отправлений, отличный от запланированного дня доставки. В этом случае срок доставки считается исполненным в момент согласования даты доставки;
- при доставке в ПВЗ в услугу включена услуга SMS-оповещения получателя о доставке (сервис предоставляется автоматически в случае указания мобильного телефона получателя);
- для доставки в ПВЗ принимаются отправления весом не более 15 кг и максимальными габаритами 100*100*100 см.;
- возможные весогабаритные характеристики отправлений для доставки в почтоматы зависят от конкретного адреса доставки;
- при приеме/ доставке в экспресс-центр принимаются отправления весом не более 80 кг (включительно);
- передача данных о заказах осуществляется клиентом посредством API-обмена, через Личный кабинет клиента, путем загрузки реестра;
- если отправление содержит товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации (код Data Matrix/иной способ маркировки, далее по тексту – «код маркировки») в соответствии с законодательством Российской Федерации, Клиент по API-обмену или через Личный кабинет может передавать код маркировки для получения от PONY EXPRESS статусов по вручению отправлений/ для вывода товара из оборота путем передачи информации в ОФД (при приеме наложенного платежа и пробитии чека). Подробная информация представлена в пункте 5.7.24. Руководства;
- при отправке отправлений, содержащих товарные вложения, на территорию Калининградской области и вывоза таких отправлений с территории Калининградской области необходимо прохождение таможенной идентификации (см. дополнительную

услугу «Таможенная идентификация товарных позиций отправлений при доставке в Калининградскую область»);

- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»).

5.1.11. Стандарт ECOM

Стандарт ECOM - стандартная доставка почтовых и грузовых отправлений интернет-магазинов по России, Беларуси и Казахстану***.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: юридические лица и индивидуальные предприниматели (интернет-магазины), заключившие договор с АО «ФРЕЙТ ЛИНК» и осуществляющие отправку товара физическим лицам.

Максимальный вес:** одного места - до 80 кг, максимальный расчетный вес – 1000 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места:** одна сторона не более 120 см, сумма трех измерений не более 270 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр, экспресс-центр - дверь, экспресс-центр - экспресс-центр, дверь – ПВЗ (почтомат), экспресс-центр – ПВЗ (почтомат), терминал – дверь, терминал - экспресс-центр, терминал – ПВЗ (почтомат).

Тариф: зависит от веса отправления, тарифной зоны* и вида доставки.

Контрольные сроки доставки: измеряются в календарных днях.

География: перечень обслуживаемых населенных пунктов по услуге «Стандарт ECOM» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка, опасный груз, КГО, надбавка за доставку в удаленные и малые населенные пункты.

Фирменная упаковка: не входит в стоимость услуги.

Особенности:

- при доставке отправлений «Стандарт ECOM» возможно оказание дополнительных услуг «Наложный платеж», «Частичный выкуп», «Примерка» кроме отправлений, адресованных в Казахстан и Республику Беларусь;

- возможно вручение отправления с отметкой «Лично в руки», «Доставка 18+», «Предварительный прозвон» и др. Детальную информацию об условиях оказания и ограничениях по конкретной дополнительной услуге см. раздел 5.7. Руководства «Дополнительные услуги и сервисы»;

- погрузочно-разгрузочные работы для отправлений весом более 30 кг. не входят в стоимость услуги и тарифицируются отдельно (см. дополнительную услугу «ПРР»);

- при доставке до двери время нахождения курьера у получателя – до 15 минут включено в стоимость услуги;

- при доставке до двери, в случае подключенного сервиса «Предварительный прозвон», может указать удобный для себя день доставки отправлений, отличный от запланированного дня доставки. В этом случае срок доставки считается исполненным в момент согласования даты доставки;

- при доставке в ПВЗ в услугу включена услуга SMS-оповещения получателя о доставке (сервис предоставляется автоматически в случае указания мобильного телефона получателя);

- для доставки в ПВЗ принимаются отправления весом не более 15 кг и максимальными габаритами 100*100*100 см.;

- возможные весогабаритные характеристики отправлений для доставки в почтоматы зависят от конкретного адреса доставки;
- при приеме/ доставке в экспресс-центр принимаются отправления весом не более 80 кг (включительно);
- передача данных о заказах осуществляется клиентом посредством API-обмена, через Личный кабинет клиента, путем загрузки реестра;
- если отправление содержит товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации (код Data Matrix/иной способ маркировки, далее по тексту – «код маркировки») в соответствии с законодательством Российской Федерации, Клиент по API-обмену или через Личный кабинет может передавать код маркировки для получения от PONY EXPRESS статусов по вручению отправлений/ для вывода товара из оборота путем передачи информации в ОФД (при приеме наложенного платежа и пробитии чека). Подробная информация представлена в пункте 5.7.24. Руководства;
- при отправке отправлений, содержащих товарные вложения, на территорию Калининградской области и вывоза таких отправлений с территории Калининградской области необходимо прохождение таможенной идентификации (см. дополнительную услугу «Таможенная идентификация товарных позиций отправлений при доставке в Калининградскую область»);
- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»).

5.2. Международная доставка

Международная доставка документов и грузов, принятых на территории РФ и доставляемых за ее пределы (экспорт), а также прием отправлений на территории других государств для доставки на территорию РФ (импорт). Международные перевозки, производимые в рамках международных транзитных перевозок, начинающихся и заканчивающихся за пределами таможенной территории ЕАЭС.

Требования по оформлению международных документов и грузов, предоставлению информации, необходимой для отправки:

Образцы бланков и перечень документов, необходимых для оформления международных документов и грузов, можно получить на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Международная доставка»/ «Экспорт».

Предоставляемая информация:

В соответствии с распоряжением Европейской экономической комиссии, при осуществлении отправлений из России и других стран ЕАЭС в страны ближнего и дальнего зарубежья (кроме стран ЕАЭС: Россия, Беларусь, Казахстан, Киргизия и Армения) отправитель предоставляет:

- Юридические лица: идентификационный налоговый номер (ИНН) и код причины постановки на учет (КПП) отправителя;
- Индивидуальные предприниматели: ИНН отправителя;
- Физические лица: ИНН и ксерокопию первой страницы паспорта (передается сотруднику PONY EXPRESS вместе с отправлением).

В случае непредоставления клиентом сотруднику PONY EXPRESS необходимой информации для вывоза/ ввоза международного груза, срок доставки увеличивается на срок предоставления данных и срок проведения таможенных процедур.

В случае отправки контрактных, лицензируемых и иных товаров, на которые налагаются различные ограничения и запреты, установленные в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственном регулировании

внешнеторговой деятельности, клиенту перед отправкой необходимо уточнить через колл-центр и персонального менеджера возможность таможенного оформления и требуемый комплект сопроводительных документов (см. раздел 5.6. «Таможенное оформление»).

Расчет таможенной стоимости груза:

Таможенная стоимость рассчитывается по курсу ЦБ РФ на дату открытия таможенной процедуры.

Особенности доставки отправок в некоторые страны:

1. Ограничения по весу, размерам и характеру отправок в страны ЕАЭС (Армения, Киргизия):

- Максимальный вес отправок по одной накладной – в рамках ограничения по услуге.
- Максимальные габариты одного места - 150 см для одного измерения или 270 см для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.
- Для отправок в Армению посылок не документального характера требуется предоставить копию инвойса.

2. Ограничения по весу, размерам и стоимости отправок в страны **Азербайджан, Молдова, Таджикистан, Узбекистан, Латвия, Литва, Эстония:**

- Максимальный вес отправок по одной накладной – в рамках ограничения по услуге.
- Максимальные габариты одного места - сумма габаритов одного/каждого места по накладной не должна превышать 150 см., максимальный размер одной стороны 50 см

Азербайджан:

- Отправления, следующие в адрес физических лиц при инвойсной стоимости до 300 USD в рамках одного календарного месяца, не облагаются ввозными таможенными пошлинами. Сумма превышения этого лимита подпадает под таможенное оформление.

Молдова:

- Некоммерческие отправления (за исключением образцов), следующие в адрес юридических лиц при их таможенной стоимости до 100 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами. Образцы товара должны быть оценены до 22 EUR, а таможенная стоимость не должна превышать 100 EUR. Образец должен иметь по возможности, такой дефект, который нарушил бы его товарный вид. Образцы товара или сырья должны быть в количестве, которое необходимо для маркетинговых целей и/или для испытаний, что должно быть подтверждено сопроводительным письмом от поставщика.
- Отправления сегмента С2С (направляемые физическим лицом в адрес физического лица), прибывающие в Молдову воздушным путём, при их таможенной стоимости до 430 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами. Отправления сегмента С2С, прибывающие в Молдову наземным путём, при их таможенной стоимости до 300 EUR, не облагаются таможенными пошлинами. Размер необлагаемого лимита не вычитается из налогооблагаемой суммы.
- Отправления сегмента В2С (направляемые интернет-магазином в адрес физического лица), прибывающие в Молдову любым видом транспорта, при их таможенной стоимости до 200 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами. Отправления сегмента В2С, прибывающие в Молдову любым видом транспорта, при их таможенной стоимости, превышающей 200 EUR,

облагаются ввозными таможенными пошлинами с нуля, с учётом их таможенной стоимости.

- Размер необлагаемого лимита не вычитается из налогооблагаемой суммы.

Узбекистан:

- Отправления, получателем которых являются юридические лица, не облагаются таможенными пошлинами, если стоимость товара по одной накладной не превышает 100\$. Отправления, получателем которых являются физические лица, не облагаются таможенными пошлинами, если стоимость товара не превышает 1000\$ раз в квартал.
- Обязательно наличие инвойса от отправителя.

Таджикистан:

- Максимальный вес отправок по одной накладной – 5 кг.
- Принимаются к отправке только документы.

Латвия, Литва, Эстония:

- Отправления, содержащие «не документы», следующие в адрес юридических или физических лиц, при инвойсной стоимости от 22 EUR до 150 EUR не облагаются ввозными таможенными пошлинами, но получатель должен оплатить НДС (VAT).
- Отправления, содержащие «не документы», следующие в адрес юридических лиц или физических, при инвойсной стоимости от 150 EUR облагаются ввозными таможенными пошлинами, получатель должен оплатить НДС (VAT).

3. Ограничения по весу, размерам и стоимости для отправок, направляемых в Грузию:

- Максимальный вес отправления по одной накладной – в рамках ограничения по услуге.
- Максимальные габариты одного места - 150 см для одного измерения или 270 см для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.
- Отправления, следующие в адрес юридических и физических лиц, при инвойсной стоимости до 300 GEL (Лари) не облагаются ввозными таможенными пошлинами, если не являются коммерческими партиями.
- Отправления при инвойсной стоимости свыше 300 GEL (Лари) облагаются ввозными таможенными пошлинами, получатель должен оплатить НДС (VAT).
- Обязательно наличие инвойса от отправителя.

4. Ограничения по весу, размерам и стоимости для отправок, направляемых в Туркменистан:

- Максимальный вес отправок по одной накладной - 5 кг.
- Максимальные габариты одного места - сумма габаритов одного/каждого места по накладной не должна превышать 150 см., максимальный размерной одной стороны 50 см.
- Осуществляется отправка только документов.

5. Ограничения по весу, размерам и стоимости для отправок в Турцию:

- Максимальный вес отправления по одной накладной – в рамках ограничения по услуге.
- Максимальные габариты одного места - сумма габаритов одного/каждого места по накладной не должна превышать 150 см., максимальный размерной одной стороны 50 см

- Отправления, следующие в адрес юридических и физических лиц при инвойсной стоимости до 22 €, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, если не являются коммерческими партиями.
 - Отправления при инвойсной стоимости свыше 22€ облагаются ввозными таможенными пошлинами в зависимости от товара (от 20 % от инвойсной стоимости товара, получатель должен оплатить НДС (VAT)).
 - Обязательно наличие инвойса от отправителя.
6. Ограничения для отправок, адресованных в другие страны мира/принимаемых в других странах мира, описаны в соответствующих услугах (пункты 5.2.1 -5.2.5 Руководства).

В случае если отправление содержит «не документы» и не печатную продукцию, возможность отправки груза в соответствующую страну необходимо уточнить в колл-центре компании или оформить Бланк запроса на международную доставку и выслать его на support@ponyexpress.ru. Образец Бланка запроса представлен на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Договоры и бланки». Запрос должен содержать следующую информацию: адрес получателя, контактный телефон, подробное описание содержимого (название, материал, применение и т.д.), вес, габариты, цель вывоза.

5.2.1. Международные документы экспресс (экспорт)

Международные документы экспресс (экспорт) - доставка документов за пределы территории РФ, кроме стран-присутствия PONY EXPRESS***.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** до 2,5 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места: конверт 26x35 см.

Виды доставки: дверь – дверь, экспресс-центр - дверь.

Тариф: зависит от веса отправления и тарифной зоны.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях и не включают в себя срок, необходимый для таможенного оформления****.

География: перечень обслуживаемых стран по услуге «Международные документы экспресс (экспорт)» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE.

Особенности:

- если при доставке документов телефон получателя не отвечает, не указан (или указан неверный номер телефона) и/или получатель в момент доставки отсутствует по адресу, указанному в накладной, доставка отправления производится любым альтернативным методом доставки. Альтернативные методы доставки включают без ограничения перенаправление доставки отправления на альтернативный адрес (включая пункты самовывоза), право водителя оставить отправление в помещении грузополучателя, изменение вида сервиса, выбранного грузоотправителем, или изменение срока доставки;

- обязательно наличие контактного телефона получателя;

- невозможны следующие дополнительные опции: оплата получателем; предоставление уведомления о доставке, лично в руки и др. Детальную информацию об

ограничении по конкретной дополнительной услуге (см. раздел 5.7. Руководства «Дополнительные услуги и сервисы»);

- на исходящих за границу РФ международных отправлениях (кроме стран ЕАЭС) адреса отправителя и получателя пишутся латинскими буквами и арабскими цифрами с обязательным указанием почтового индекса (ZIP-code) (Приложение №2, рис.2).

В случае заполнения адреса только на русском языке (кроме стран ЕАЭС) курьер имеет право отказать в приеме отправления;

- образцы бланков и перечень документов, необходимых для оформления международных документов и грузов, можно получить на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Международная доставка»/ «Экспорт».

5.2.2. Международный груз экспресс (экспорт)

Международный груз экспресс (экспорт) - доставка отпращиваний в страны ближнего и дальнего зарубежья и по территории других стран (кроме стран-присутствия PONY EXPRESS***).

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** до 30 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места:** максимальный размер одной стороны: 120 см, по сумме трех измерений 270 см.

Виды доставки: дверь – дверь, экспресс-центр - дверь.

Тариф: зависит от веса отправления и тарифной зоны*.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях и не включают в себя срок, необходимый для таможенного оформления****.

География: перечень обслуживаемых стран по услуге «Международный груз экспресс (экспорт)» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- курьерПак (Пакет пластиковый), 37,5*40 см;

- курьерПак (Пакет пластиковый), 40*55 см;

- пакет полипак самоклеющийся (карман) А4;

- пакет полипак самоклеющийся (карман) А5.

Особенности:

- в случае если отправление содержит «не документы» и не печатную продукцию, возможность отправки груза в конкретную страну необходимо уточнить в колл-центре компании или оформить Бланк запроса на международную доставку и выслать его на электронный адрес support@ponyexpress.ru. Образец Бланка запроса представлен на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Договоры и бланки». Запрос должен содержать следующую информацию: адрес получателя, контактный телефон, подробное описание содержимого (название, материал, применение и т.д.), вес, габариты, цель вывоза;

- для грузов, следующих в адрес юридических лиц в Республику Казахстан, отправителю необходимо приложить к накладной PONY EXPRESS «СНТ» (СНТ - сопроводительная накладная на товары). Подробная информация размещена на сайте www.ponyexpress.ru;

- в случае если отправление содержит не только документы, требуются сопроводительные документы: письмо на таможенную, инвойс, документы, подтверждающие

стоимость, происхождение товара и в некоторых случаях гарантийное письмо. Образцы сопроводительных документов представлены на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Международная доставка»/ «Экспорт». Письма на таможенную и инвойсы печатаются на фирменных бланках с печатью компании-отправителя, а остальные документы заверяются печатью компании-отправителя. Таможенная стоимость груза рассчитывается по курсу ЦБ РФ на дату открытия таможенной процедуры;

- невозможны следующие дополнительные опции: оплата получателем; предоставление уведомления о доставке, лично в руки и др. Детальную информацию об ограничении по конкретной дополнительной услуге (см. раздел 5.7. «Дополнительные услуги и сервисы»);

- при отправке грузов обязательно наличие контактного телефона получателя;

- на исходящих за границу РФ международных отправлениях (кроме стран ЕАЭС) адреса отправителя и получателя пишутся латинскими буквами и арабскими цифрами с обязательным указанием почтового индекса (ZIP-code) (Приложение №2, рис.2).

В случае заполнения адреса только на русском языке (кроме стран ЕАЭС) курьер имеет право отказать в приеме отправления;

- образцы бланков и перечень документов, необходимых для оформления международных документов и грузов, можно получить на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Международная доставка»/ «Экспорт»;

- для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, является обязательной услуга по таможенному оформлению (см. дополнительную услугу «Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области»).

5.2.3. Международные документы экспресс (импорт)

Международные документы экспресс (импорт) - доставка документов из-за рубежа (кроме стран-присутствия PONY EXPRESS***).

Категория клиентов, для которых доступна услуга: юридические лица и индивидуальные предприниматели, заключившие договор с АО «ФРЕЙТ ЛИНК».

Максимальный вес:** одно отправление - до 2,5 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места: конверт 26x35 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр.

Тариф: зависит от веса отправления и тарифной зоны*.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях и не включают в себя срок, необходимый для таможенного оформления****.

География: перечень обслуживаемых стран по услуге «Международные документы экспресс (импорт)» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: не входит в стоимость услуги.

Особенности:

- заявку на оказание услуги можно подать через колл-центр;

- в случае начисления таможенной пошлины на груз, PONY EXPRESS может оплатить таможенную пошлину за клиента. В данном случае груз может быть вручен только после полной компенсации клиентом суммы таможенной пошлины на расчетный счет или в кассу PONY EXPRESS. Подробная информация об услуге по таможенному оформлению представлена в разделе 5.6 Руководства;

- обязательно наличие контактного телефона получателя;

- невозможны следующие дополнительные опции: предоставление уведомления о доставке, опись вложения и др. Детальную информацию об ограничении по конкретной дополнительной услуге (см. раздел 5.7. «Дополнительные услуги и сервисы»);

5.2.4. Международный груз экспресс (импорт)

Международный груз экспресс (импорт) - доставка отправок из-за рубежа (кроме стран-присутствия PONY EXPRESS**).

Категория клиентов, для которых доступна услуга: юридические лица и индивидуальные предприниматели, заключившие договор с АО «ФРЕЙТ ЛИНК».

Максимальный вес:** одно отправление - до 30 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места:** максимальный размер одной стороны: 120 см, по сумме трех измерений 270 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр.

Тариф: зависит от веса отправления и тарифной зоны*.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях и не включают в себя срок, необходимый для таможенного оформления****.

География: перечень обслуживаемых стран по услуге «Международный груз экспресс (импорт)» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: не входит в стоимость услуги.

Особенности:

- заявку на оказание услуги можно подать через колл-центр;

- в случае если отправление содержит «не документы» и не печатную продукцию, возможность отправки в РФ необходимо уточнить в колл-центре компании или оформить Бланк запроса на международную доставку и выслать его на support@ponyexpress.ru. Образец Бланка запроса представлен на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Договоры и бланки». Запрос должен содержать следующую информацию: адрес получателя, контактный телефон, подробное описание содержимого (название, материал, применение и т.д.), вес, габариты, цель вывоза;

- таможенная стоимость одного отправления по инвойсу - до 01.10.2022 – 1000 €, с 01.10.2022 – 500 €. Таможенная стоимость рассчитывается по курсу ЦБ РФ на дату открытия таможенной процедуры;

- в случае если отправление содержит не только документы, требуются сопроводительные документы: письмо на таможенную инвойс, документы, подтверждающие стоимость, происхождение товара и в некоторых случаях гарантийное письмо. Образцы сопроводительных документов представлены на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Международная доставка». Письма на таможенную инвойсы печатаются на фирменных бланках с печатью компании-отправителя, а остальные документы заверяются печатью компании-отправителя;

- в случае начисления таможенной пошлины на груз, PONY EXPRESS может оплатить таможенную пошлину за клиента. В данном случае груз может быть вручен только после полной компенсации клиентом суммы таможенной пошлины на расчетный счет или в кассу PONY EXPRESS. Подробная информация об услуге по таможенному оформлению представлена в разделе 5.6. Руководства;

- невозможны следующие дополнительные опции: предоставление уведомления о доставке, опись вложения и др. Детальную информацию об ограничении по конкретной дополнительной услуге (см. раздел 5.7. «Дополнительные услуги и сервисы»);

- при отправке грузов обязательно наличие контактного телефона получателя.

5.2.5. Мир без границ экспресс (импорт)

Мир без границ экспресс (импорт) - таможенное оформление и срочная доставка отправок иностранных интернет-магазинов (кроме стран ЕАЭС^{***}) и логистических операторов по территории РФ, направляемых в адрес физических лиц и предназначенных для личного пользования.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие отправку товара физическим лицам, заключившие договор с АО «ФРЕЙТ ЛИНК».

Максимальный вес^{}:** одного отправления до 30 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в пределах максимального веса отправления.

Максимальные габариты одного места^{}:** максимальный размер одной стороны: 100 см, по сумме трех измерений 200 см.

Виды доставки: дверь – дверь, дверь - экспресс-центр, дверь – ПВЗ (почтомат), терминал – дверь, терминал - экспресс-центр, терминал – ПВЗ (почтомат).

Тариф: рассчитывается индивидуально для каждого клиента, в зависимости от набора требуемых операций.

Контрольные сроки доставки: измеряются в календарных днях и не включают в себя срок, необходимый для таможенного оформления^{****}.

География: доставка до физических лиц по территории РФ, в соответствии с географией услуги Экспресс ECOM.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: не входит в стоимость услуги.

Особенности:

- таможенная стоимость одного отправления по инвойсу - до 01.10.2022 – 1000 €, с 01.10.2022 – 500 €. Таможенная стоимость рассчитывается по курсу ЦБ РФ на дату открытия таможенной процедуры;

- при формировании отправления обязательно наличие контактного телефона получателя;

- физическое лицо, которому адресовано отправление, должно подтвердить оферту на таможенное оформление, производимое PONY EXPRESS. Информация о необходимости подтверждения оферты будет направлена физическому лицу SMS-сообщением. В случае неполучения подтверждения оферты, отправление возвращается отправителю без проведения процедуры таможенной очистки. Клиент при этом возмещает PONY EXPRESS понесенные затраты;

- в случае начисления таможенной пошлины на груз, PONY EXPRESS может оплатить таможенную пошлину за клиента. В данном случае груз может быть вручен только после полной компенсации клиентом суммы таможенной пошлины на расчетный счет или в кассу PONY EXPRESS. Подробная информация об услуге по таможенному оформлению представлена в разделе 5.6. Руководства;

- при невозможности вручения отправления либо при невозможности его растаможивания, за дополнительную плату возможно проведение силами PONY EXPRESS процедуры реэкспорта или экспорта. Возможность проведения указанных процедур и их стоимость определяется в индивидуальном порядке;

- для доставки в ПВЗ принимаются отправления весом не более 15 кг и максимальными габаритами 100*100*100 см;

- возможные весогабаритные характеристики отправок для доставки в почтоматы зависят от конкретного адреса доставки.

5.2.6. Международные документы суперэкспресс (экспорт)

Международные документы суперэкспресс (экспорт) – сверхбыстрая доставка документов за пределы территории РФ, кроме стран-присутствия PONY EXPRESS ***.

Категория клиентов, для которых доступна услуга: физические лица, юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Максимальный вес:** до 2,5 кг.

Максимальное количество мест: без ограничений в рамках максимального веса одного отправления.

Максимальные габариты одного места: конверт 26x35 см.

Виды доставки: дверь – дверь.

Тариф: зависит от веса отправления и тарифной зоны.

Контрольные сроки доставки: измеряются в рабочих днях.

География: перечень обслуживаемых стран по услуге «Международные документы суперэкспресс (экспорт)» размещен на сайте PONY EXPRESS.

Применяемые надбавки: топливная надбавка.

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

- конверт картонный с логотипом PE.

Особенности:

- ускоренные транзитные сроки;
- топливная надбавка пересматривается в начале каждого месяца;
- обязательно наличие контактного телефона получателя;
- если при доставке документов телефон получателя не отвечает, не указан (или указан неверный номер телефона) и/или получатель в момент доставки отсутствует по адресу, указанному в накладной, доставка отправления производится любым альтернативным методом доставки. Альтернативные методы доставки включают без ограничения перенаправление доставки отправления на альтернативный адрес (включая пункты самовывоза), право водителя оставить отправление в помещении грузополучателя, изменение вида сервиса, выбранного грузоотправителем, или изменение срока доставки;

- невозможны следующие дополнительные опции: оплата получателем; предоставление уведомления о доставке, лично в руки и др. Детальную информацию об ограничении по конкретной дополнительной услуге (см. раздел 5.7. Руководства «Дополнительные услуги и сервисы»);

- на исходящих за границу РФ международных отправлениях (кроме стран ЕАЭС) адреса отправителя и получателя пишутся латинскими буквами и арабскими цифрами с обязательным указанием почтового индекса (ZIP-code) (Приложение № 2, рис.2).

В случае заполнения адреса только на русском языке (кроме стран ЕАЭС) курьер имеет право отказать в приеме отправления;

- образцы бланков и перечень документов, необходимых для оформления международных документов и грузов, можно получить на сайте www.ponyexpress.ru в разделе «Международная доставка»/ «Экспорт».

Примечания к разделам 5.1. и 5.2:

* *тарифные зоны по услугам и по направлениям доставки размещены на официальном сайте Компании. Тарифная зона для областного населенного пункта,*

обслуживаемого подразделением Компании (филиалом, агентом), определяется по тарифной зоне места расположения данного подразделения.

*** порядок применения коэффициента КГО и/ или корректировка услуги/ вида доставки при превышении весогабаритных характеристик по услуге производится в соответствии с Приложением № 6 к настоящему Руководству.*

**** Доставка международных отправок в страны-присутствия PONY EXPRESS осуществляется в рамках услуг, представленных в разделе 5.1. Руководства. Ограничения по весу, габаритам, стоимости вложимого и необходимым документам для конкретной страны описаны в разделе 5.2. Руководства.*

***** Срок доставки международных документов и грузов (экспорт, импорт) ориентировочный, в связи со сложившейся международной ситуацией PONY EXPRESS не несет ответственности за нарушение указанных сроков до момента стабилизации ситуации.*

****** Дата запуска услуги будет дополнительно анонсирована в новости, размещенной на официальном сайте компании.*

5.3. Особенности доставки нестандартных грузов

5.3.1. Крупногабаритные грузы

Крупногабаритные грузы - доставка отправок, превышающих стандартные ограничения по весу и/или размеру грузового места для конкретной услуги (ограничения по весу и габаритам грузового места для разных видов услуг могут отличаться: см. раздел 5.1. Руководства).

При доставке многоместного отправления, если вес и/ или размер хотя бы одного грузового места превышает стандартные ограничения для конкретной услуги, коэффициент КГО применяется ко всему многоместному отправлению.

Для расчета стоимости доставки тяжеловесных или крупногабаритных отправок используется повышающий коэффициент КГО (крупногабаритное отправление). Размер повышающего коэффициента КГО устанавливается в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Прием крупногабаритных отправок осуществляется только после предварительного согласования возможности осуществления доставки по данному направлению.

Сроки доставки крупногабаритных отправок могут быть увеличены.

5.3.2. Опасные грузы

Опасные грузы - перевозка грузов, относящихся к категории опасных (вещества и предметы, которые при перевозке и сопутствующих ей операциях могут стать причинами взрыва, пожара или повреждения других отправок, зданий и оборудования, а также способны нанести ущерб здоровью человека).

Помимо опасных грузов, явно относимых к данной категории, груз может содержать предметы/ товары, в которых могут содержаться скрытые опасные вещества/элементы. Примерный перечень предметов, которые могут содержать скрытые опасные вещества/элементы, представлен на сайте PONY EXPRESS.

Услуга предоставляется только юридическим лицам, которые заключили договор с PONY EXPRESS.

Необходимо заранее уточнять информацию о подобных отправлениях у специалистов компании, т.к. PONY EXPRESS перевозит только строго определенные категории опасных грузов. Также некоторые вещества могут быть признаны опасными для перевозки, даже если они не являются таковыми.

Для получения услуги отправитель должен заранее не позднее 10:30 часов планируемого дня отправки оформить заявку на вызов курьера через Личный кабинет, сайт PONY EXPRESS с соответствующей пометкой в поле накладной «Опасный груз» или через колл-центр. Для перевозки опасного груза потребуются представление Паспорта безопасности. Срок рассмотрения заявки – 1 рабочий день. По результатам рассмотрения заявки срок исполнения заказа может быть увеличен, в зависимости от особенностей и характеристик опасного груза.

Для расчета стоимости доставки опасных грузов применяется повышающий коэффициент. Размер повышающего коэффициента за перевозку опасного груза устанавливается в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

5.4. Транспортная логистика

5.4.1. Автомобильные перевозки

FTL (англ. Full Truck Load, «полностью загруженный грузовик») или «прямая машина» - перевозки автомобилями, полностью загруженными грузом одного клиента.

Перевозки осуществляются по территории России, стран ближнего и дальнего зарубежья различными типами автотранспорта в зависимости от потребности/ запроса (в том числе организовываются обратные рейсы и разрабатываются нестандартные маршруты).

- Объем кузова от 5 м³ до 120 м³;
- Типы кузовов: тентованный, цельнометаллический, изотермический, рефрижератор от – 15 до +15;
- Грузоподъемность от 1 тонны до 20 тонн.

Услуги оказываются только после заключения договора с PONY EXPRESS. Тариф определяется индивидуально в зависимости от направления перевозки, грузоподъемности необходимого транспорта и т.п.

В рамках услуги может предоставляться дополнительная услуга по возврату отправителю документов, подписанных заказчиком.

В случае пересечения границы РФ возможно оказание комплексной услуги перевозки и таможенного оформления груза.

5.4.2. Железнодорожные перевозки

Железнодорожные перевозки - доставка груза на значительные расстояния и в труднодоступные районы железнодорожным транспортом.

Перевозки осуществляются по территории России.

В зависимости от потребностей перевозка груза осуществляется на платформах, вагонами, полувагонами или контейнерами.

Доставляются грузы всех категорий, включая крупногабаритные и тяжеловесные, температурные и опасные, автомобили и спецтехнику.

Услуги оказываются только после заключения договора с PONY EXPRESS. Тариф определяется индивидуально в зависимости от направления перевозки, габаритов перевозимого груза и т.п.

5.4.3. Мультимодальные перевозки

Мультимодальные перевозки - комплексное решение по доставке с использованием автомобильного, железнодорожного и водного транспорта, при котором груз не требует перетарки.

PONY EXPRESS организует мультимодальную перевозку грузов из стран Азии и Европы в РФ и в обратном направлении.

При необходимости осуществляется доставка контейнеров «от двери до двери».

Услуги оказываются только после заключения договора с PONY EXPRESS. Тариф определяется индивидуально в зависимости от направления перевозки, грузоподъемности необходимого транспорта, габаритов и характеристик перевозимого груза и т.п.

5.5. Услуги складской логистики

Компания PONY EXPRESS предоставляет комплекс услуг складской логистики, связанных с ответственным хранением и складской обработкой грузов.

В комплекс услуг складской логистики входят:

1. Складская обработка:

- Погрузо-разгрузочные работы (ручные и механизированные);
- Приемка, сортировка, выбраковка;
- Комплектация заказов B2B, B2C (фулфилмент) для маркетплейсов;
- Оформление товаросопроводительных документов.

2. Ответственное хранение груза Заказчика на складе PONY EXPRESS:

- хранение груза на охраняемом, отапливаемом складе, оборудованном пожарной, охранной сигнализацией, видеонаблюдением;
- хранение паллетированных грузов в зоне стеллажного хранения;
- хранение полочное коробов и штук;
- хранение негабаритов напольное.

3. Дополнительные услуги:

- упаковка;
- формирование наборов и метро-юнитов;
- маркировка готовых отправок при доставке силами PONY EXPRESS и/или третьими лицами;
- работа с маркировкой «Честный знак»;
- учет сроков годности, серийных номеров, партионный учет.

Складские услуги не оказываются для:

- опасных грузов;
- алкогольной продукции;
- грузов, требующих температурного режима хранения;
- сверхгабаритных и тяжеловесных грузов (одна из сторон более 3 метров, весом свыше 2,5 тонн).

Возможно оказание комплекса услуг: складское хранение, комплектация, пополнение запасов, доставка товара до конечного потребителя: как отдельных отправок, так и партий груза, в том числе FTL.

Тариф на услуги определяется индивидуально после заполнения Анкеты клиента (размещена на официальном сайте компании в разделе «Контрактная логистика (3PL)») в зависимости от набора необходимых клиенту опций. Заполненная Анкета клиента направляется на электронный адрес support@ponyexpress.ru.

Для обмена заявками на прием и отгрузку груза, для направления подтверждений о принятых и отгруженных грузах, обмена отчетами и т.п. разработана API-интеграция с клиентом. Протокол API-интеграции размещен на сайте PONY EXPRESS.

5.6. Таможенное оформление

Оформление документов и малоценных грузов

Компания PONY EXPRESS оказывает услуги по таможенному оформлению клиентских отправок с низкой стоимостью вложений, разрешенных к пересылке.

При этом клиент обязан своевременно предоставить все необходимые документы для оформления и соблюдения Таможенного кодекса РФ и прочих государственных актов по экспортно-импортным операциям. Перечень необходимых документов (для стандартных грузов) представлен на сайте Компании в разделе Международная доставка. В ряде случаев таможенное законодательство предусматривает предоставление расширенного перечня документов.

Компания PONY EXPRESS не несет ответственности перед клиентом или третьим лицом за несоблюдение сроков доставки отправления в случае, если клиент не предоставил либо несвоевременно предоставил необходимые документы для таможенного оформления отправления, или если отправление задержано таможенными органами.

Для предотвращения недостоверного декларирования и, следовательно, предотвращения нарушения таможенного законодательства России, сотрудник подразделения Компании, осуществляющий таможенные операции, имеет право досмотра отправления и сверки заявленных данных о содержимом в отправлениях непосредственно с содержимым отправления.

PONY EXPRESS выступает таможенным представителем и, в случае начисления таможенной пошлины на груз, PONY EXPRESS может оплатить таможенную пошлину за клиента. В данном случае груз может быть вручен только после полной компенсации клиентом суммы таможенной пошлины на расчетный счет или в кассу PONY EXPRESS.

В случае наложения таможенными органами страны-отправителя/ страны-получателя/ транзитных стран штрафов не по вине PONY EXPRESS, клиент обязуется возместить PONY EXPRESS понесенные расходы в полном объеме.

Оформление грузов

PONY EXPRESS предоставляет услуги по индивидуальному таможенному оформлению, включая оформление дорогостоящих и контрактных грузов.

При оказании услуг по таможенному оформлению грузов компания PONY EXPRESS руководствуется законодательством Российской Федерации, Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ICAO/IATA, ИНКОТЕРМС, документами, касающимися транспортно-экспедиционной деятельности, Таможенным кодексом ТС ЕАЭС, приказами, распоряжениями ФТС России.

Для предотвращения недостоверного декларирования и, следовательно, предотвращения нарушения таможенного законодательства России, сотрудник подразделения Компании, осуществляющий таможенные операции, имеет право досмотра отправления и сверки заявленных данных о содержимом в отправлениях непосредственно с содержимым отправления.

PONY EXPRESS выступает таможенным представителем и, в случае начисления таможенной пошлины на груз, PONY EXPRESS может оплатить таможенную пошлину за клиента. В данном случае груз может быть вручен только после полной компенсации клиентом суммы таможенной пошлины на расчетный счет или в кассу PONY EXPRESS.

В случае наложения таможенными органами страны-отправителя/ страны-получателя/ транзитных стран штрафов не по вине PONY EXPRESS, клиент обязуется возместить PONY EXPRESS понесенные расходы в полном объеме.

Таможенная стоимость

Таможенная стоимость вывозимых товаров:

- определяется в соответствии с Таможенным кодексом ЕАЭС;
- используется в целях исчисления таможенных платежей (пошлин, таможенных сборов, акцизов, НДС);
- фактически является налоговой базой;

- включает в себя цену товара;
- также может включать в себя оплату упаковки, маркировки, оплату погрузки, оплату перевозки и страхования и другие платежи, связанные с отправлением груза.

Ограничения по таможенному оформлению

PONY EXPRESS не предоставляет услуги по таможенному оформлению товаров, не входящих в компетенцию таможенных органов в регионе деятельности, т.е. подакцизных и других определенных видов товаров, входящих в компетенцию специализированных таможенных органов по совершению таможенных операций.

Дополнительные сборы, не являющиеся оплатой услуг PONY EXPRESS

Если груз в стране назначения подлежит таможенному оформлению и/ или облагается ввозными таможенными платежами (сборами, пошлинами и т.д.) или НДС, то предоставление требующихся документов, оплата расходов за таможенное оформление, уплата НДС и прочих сборов возлагается на получателя отправления.

В случае отказа получателя от таможенного оформления/ представления документов для таможенного оформления и/ или оплаты расходов по ввозу груза, уплате НДС и прочих сборов, эти обязанности, либо оплата стоимости возврата или утилизации грузов возлагаются на отправителя/ клиента, если это не противоречит таможенному и государственному законодательству страны получателя.

В случае наложения таможенными органами страны-отправителя/ страны-получателя/ транзитных стран штрафов не по вине PONY EXPRESS, клиент обязуется возместить PONY EXPRESS понесенные расходы в полном объеме.

5.7. Дополнительные услуги и сервисы

5.7.1. Онлайн-сервис «Личный кабинет»

Сервис, предоставляемый на сайте компании www.ponyexpress.ru, позволяющий создать персональный раздел клиента.

В Личном кабинете доступны следующие функции:

- Оформление заявки на вызов курьера;
- Расчет стоимости доставки и срока доставки отправления;
- Формирование и печать накладных;
- Отслеживание статуса доставки отправок;
- Просмотр списка заказов;
- Создание и управление адресной книгой;
- Заказ расходных материалов;
- Просмотр детализаций, в т.ч. неоплаченных счетов;
- Клиенты, сотрудничающие на условиях предоплаты, могут отслеживать баланс своего счета и формировать счета на предоплату.

Порядок работы в Личном кабинете описан в Руководстве пользователя, размещенном непосредственно в Личном кабинете.

Сервис «Личный кабинет» доступен клиентам, работающим с компанией PONY EXPRESS по договору. Для получения доступа в Личный кабинет необходимо зарегистрироваться, заполнив форму на сайте www.ponyexpress.ru. При заключении договора-оферты Личный кабинет открывается автоматически.

Сервис предоставляется клиентам без взимания дополнительной платы.

5.7.2. Договор-оферта

Сервис, предоставляемый на сайте компании www.ponyexpress.ru, позволяющий заключить договор с PONY EXPRESS в течение 1 дня.

После заполнения формы заявки на заключение договора-оферты, принятия условий договора-оферты и прохождения проверки введенной информации, клиенту автоматически присваивается номер договора и на адрес электронной почты, указанный при регистрации, присылается логин и пароль от Личного кабинета.

Сервис предоставляется клиентам без взимания дополнительной платы.

5.7.3. Вызов курьера

Сервис, предоставляемый на сайте компании www.ponyexpress.ru, позволяющий оформить заявку на вызов курьера на территории РФ.

Одновременно данный сервис позволяет сформировать и распечатать накладную на прием отправления, а также получить предварительный расчет стоимости. Стоимость может быть скорректирована при непосредственном приеме отправления, в зависимости от фактических параметров отправления.

Сервис предоставляется клиентам без взимания дополнительной платы.

5.7.4. Объявленная ценность

Если отправителем объявляется ценность за почтовое или грузовое отправление, то дополнительно к тарифу за доставку отправления взимается сбор за «Объявленную ценность» в размере, установленном PONY EXPRESS, от заявленной суммы оценки. В этом случае обязательно заполнение графы «Объявленная ценность» накладной PONY EXPRESS.

Отправления, содержащие следующий перечень вложений:

- ювелирные изделия;
- культурные ценности;
- медикаменты;
- коллекционные и инвестиционные монеты,
могут быть только с объявленной ценностью.

Для отправок с наложенным платежом дополнительная услуга «Объявленная ценность» является обязательной. Сумма объявленной ценности в этом случае устанавливается не менее суммы наложенного платежа.

Если объявленная ценность отправления при транспортировке по территории РФ по одной накладной более 20 000 000 руб., то возможность транспортировки рассматривается в центральном офисе PONY EXPRESS только после оформления отправителем Бланка заказа/запроса на оказание услуг.

Сумма объявленной ценности в размере, не превышающем 100 000 руб., для отправок, доставляемых по услуге «PREMIUM», включена в тариф. Если объявленная ценность составит более 100 000 руб., то дополнительно к тарифу за доставку отправления взимается сбор за «Объявленную ценность» в размере, установленном PONY EXPRESS, от суммы оценки, превышающей 100 000 руб.

Максимальная объявленная ценность отправления/ груза при перевозке отправок из РФ в Казахстан, не требующая дополнительного согласования, составляет 500 000 руб., в Беларусь - эквивалент 3 000 евро (по текущему курсу Банка России). Возможность транспортировки отправок ценностью свыше указанной суммы рассматривается в центральном офисе PONY EXPRESS после оформления отправителем Бланка заказа/запроса на оказание услуг.

Максимальная объявленная ценность отправления при перевозке отправок из РФ или стран ЕАЭС в другие государства составляет 1 000 000 руб. Возможность транспортировки отправок ценностью свыше указанной суммы рассматривается в

центральном офисе PONY EXPRESS только после оформления отправителем Бланка заказа/запроса на оказание услуг.

Груз с объявленной ценностью упаковывается в упаковку, соответствующую вложению. Рекомендуется обработка упаковки фирменным скотчем клиента (производителя) или скотчем «PONY EXPRESS. Упаковано клиентом» (предоставляется клиенту за дополнительную плату), пломбами клиента. Одноместный груз, размещенный на паллете, может быть обтянут стрейч-пленкой без доступа к содержимому. Многоместный груз не может быть сформирован в одно паллето-место. Не принимаются грузы с объявленной ценностью, упакованные в бумагу, целлофановый мешок или обтянутые стрейч-пленкой без наличия коробки.

5.7.5. Оказание услуг по организации страхования

PONY EXPRESS может представить клиенту услугу по организации страхования его грузов в страховой компании с предоставлением Страхового полиса (если сумма страхования составит более 50 000 000 руб).

Необходимый комплект документов в зависимости от стоимости груза и направления перевозки необходимо уточнять в Колл-центре PONY EXPRESS.

Услуга является платной. Тариф установлен в «Тарифном справочнике PONY EXPRESS».

5.7.6. Прием по описи вложения

Прием отправок с проверкой соответствия вложений данным описи, составленной отправителем. Опись составляется на бланках PONY EXPRESS в 3 (трех) экземплярах. Бланки описи представлены на сайте www.ponyexpress.ru. Бланки распечатываются клиентом самостоятельно и должны быть заполнены отправителем до момента приезда курьера. В случае приема отправления в экспресс-центре PONY EXPRESS бланки могут быть представлены клиенту без взимания дополнительной платы.

К одному отправлению может прилагаться только одна опись. В описи может быть указано не более 10 наименований вложимого.

Отправление принимается в открытом виде.

Первый экземпляр описи вложения после сверки вложения и проставления на описи подписи курьера, вкладывается в отправление, второй экземпляр выдается отправителю, экземпляр PONY EXPRESS прикладывается курьером/ сотрудником экспресс-центра к накладной (размещается в прозрачном кармане с фирменной накладной).

При несоответствии содержимого отправления данным, указанным в описи, отправление не принимается.

При доставке отправления получатель имеет право в присутствии курьера/ сотрудника экспресс-центра вскрыть отправление для проверки вложимого. Факт расхождения вложимого с описью должен быть зафиксирован в момент вручения отправления, о чем в присутствии получателя курьером/ сотрудником экспресс-центра составляется Акт приёма-передачи груза, выполненных работ (Приложение №4). В случае отсутствия Акта – претензии к вложимому PONY EXPRESS не принимаются.

Не осуществляется вскрытие при доставке Получателю отправления за пределы РФ, при направлении отправок в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM», при адресовании в ПВЗ/ почтоматы.

Отправления с описью вложимого могут быть с объявленной ценностью. При этом сумма объявленной ценности должна быть равна сумме объявленной ценности всех предметов/ документов в описи.

Дополнительная услуга является платной.

5.7.7. Лично в руки

Доставка и вручение документов или грузовых отправлений только Получателю, указанному в накладной. Доставка осуществляется с проверкой оригиналов документов, удостоверяющих личность. Перечень документов, удостоверяющих личность, представлен в Приложении №3 к Руководству.

Вручение отправлений с отметкой «Лично в руки» другому лицу возможно только по официальному письменному заявлению клиента.

Услуга недоступна при доставке отправлений за пределы РФ (кроме отправлений, адресованных в страны-присутствия PONY EXPRESS), при направлении отправлений в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM», при адресовании в ПВЗ/ почтоматы.

Услуга является платной.

5.7.8. Доставка «18+»

Доставка отправлений лицам, достигшим 18-летнего возраста. Доставка осуществляется с проверкой возраста. Вручение отправления осуществляется только совершеннолетнему получателю после проведения проверки документов, если у курьера/ сотрудника экспресс-центра возникает сомнение в совершеннолетию получателя. Подтверждение возраста осуществляется путем предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность (Приложение №3).

Услуга доступна для клиентов, заключивших с PONY EXPRESS договор.

Услуга недоступна при доставке отправлений за пределы РФ (кроме отправлений, адресованных в страны-присутствия PONY EXPRESS), при направлении отправлений в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM», при адресовании в ПВЗ/ почтоматы.

Дополнительная услуга является платной.

5.7.9. Возврат документов

Возврат сопроводительных документов, следовавших с отправлением, с подписью Получателя либо иных возвратных документов от Получателя.

Услуга доступна для клиентов, заключивших с PONY EXPRESS договор.

Заказчик (клиент) самостоятельно уведомляет получателя о порядке оформления, отправки возвратных документов, количестве копий и приложении необходимых сопроводительных документов.

PONY EXPRESS не несет ответственности за правильность оформления документов как отправителем, так и получателем.

Документы для возврата должны быть оформлены отправителем/ получателем и переданы курьеру/ экспедитору в момент доставки отправления получателю. Максимальное время нахождения курьера/ экспедитора у получателя в ожидании возвратных документов – 15 минут.

Упаковка для возврата документов может быть предоставлена курьером/ экспедитором при вручении отправления. Допускается использование упаковки клиента/ получателя.

Если по каким-либо причинам получатель отказывается в момент вручения отправления передать курьеру/ экспедитору возвратные документы, то заявка на сбор возвратных документов аннулируется, документы не забираются, курьером проставляется отметка в маршрутном листе и соответствующий код контрольной ситуации в информационной системе Компании.

В этом случае клиент может отдельно заказать услугу по приему отправления в другое время. Данная услуга оформляется клиентом по отдельному заказу и оплачивается в соответствии с тарифами на прием отправлений, установленными в договоре с заказчиком (клиентом).

Дополнительная услуга «Возврат документов» предоставляется заказчику (клиенту) за дополнительную плату в соответствии с утвержденными PONY EXPRESS тарифами.

Услуга недоступна при направлении отправлений в 10 тарифную зону, при доставке отправлений за пределы РФ, кроме Казахстана, Беларуси, Узбекистана, Армении, Азербайджана, Грузии, Киргизии.

5.7.10. Возврат товарно-сопроводительных документов (ТСД)

Возврат товарно-сопроводительных документов (ТСД), следовавших с отправлением/ грузом, с подписью Получателя либо иных возвратных документов от Получателя.

Заказчик (клиент) самостоятельно уведомляет получателя о порядке оформления, отправки возвратных ТСД, количестве копий и приложении необходимых сопроводительных документов.

PONY EXPRESS не несет ответственности за правильность оформления документов как отправителем, так и получателем, кроме ответственности за получение подписи Получателя в возвратной ТСД.

Документы для возврата/ возвратные ТСД должны быть оформлены отправителем/ получателем и переданы курьеру/ экспедитору в момент доставки отправления/ груза получателю. Максимальное время нахождения курьера/ экспедитора у получателя в ожидании возвратных ТСД – 15 минут.

Упаковка для возврата документов может быть предоставлена курьером/ экспедитором при вручении отправления. Допускается использование упаковки клиента/ получателя.

Возвратные отправления с ТСД возвращаются в подразделение PONY EXPRESS, сотрудники компании проверяют наличие подписи Получателя на возвратных ТСД и по реестру передают из Заказчику.

Если по каким-либо причинам получатель отказывается в момент вручения отправления передать курьеру/ экспедитору возвратные ТСД, то курьер/ экспедитор отправление/ груз не вручает, возвращает на склад, о ситуации оповещается Заказчик (клиент) для принятия решения о дальнейшей судьбе отправления/ груза. В данном случае PONY EXPRESS вправе выставить Заказчику (клиенту) штраф за «холостой заезд». Размер штрафа за «холостой заезд» зафиксирован в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Услуга доступна для клиентов, заключивших с PONY EXPRESS договор.

Услуга недоступна при доставке отправлений за пределы РФ, при направлении отправлений в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM», при адресовании в ПВЗ/ почтоматы.

Дополнительная услуга «Возврат ТСД» предоставляется заказчику (клиенту) за дополнительную плату в соответствии с утвержденными PONY EXPRESS тарифами.

5.7.11. Сервис «Бесконтактная доставка»

Доставка отправления весом до 20 кг. по России до адреса, указанного в накладной, без осуществления непосредственного контакта с Получателем в момент доставки. Дополнительный сервис «Бесконтактная доставка» предоставляется для клиентов, работающих по договору с PONY EXPRESS. При доставке отправок интернет-магазинов дополнительная услуга доступна только для предоплаченных отправок.

При заказе дополнительной услуги необходимо указать мобильный телефон Получателя.

Дополнительный сервис не оказывается при доставке «До востребования» в пункты выдачи заказов и почтоматы. Услуга недоступна при доставке отправок за пределы РФ, при направлении отправок в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM».

Дополнительный тариф за услугу не взимается.

5.7.12. Оплата получателем

Дополнительная услуга для приема денежных средств за пересылку отправления от Получателя. Предоставляется, как клиентам, работающим по договору, так и не имеющим договора с PONY EXPRESS.

В случае, если отправитель не имеет договора с PONY EXPRESS, отправитель представляет гарантийное письмо с подписью генерального директора, главного бухгалтера и печатью компании, гарантирующие оплату услуг в случае отказа от оплаты Получателя, или оригинал паспорта отправителя, реквизиты которого (включая адрес регистрации Отправителя) фиксируются на оборотной стороне накладной, остающейся в подразделении PONY EXPRESS.

Отметка о необходимости получения оплаты с Получателя проставляется в соответствующем поле накладной вручную либо в Личном кабинете и/или передается клиентом по API-обмену.

Услуга платная. С Получателя при вручении взимается тариф, указанный в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

В случае отказа Получателя оплатить доставку и стоимость дополнительной услуги «Оплата получателем», обязанность по оплате услуг по пересылке переходит к Отправителю/ Заказчику (клиенту):

А) В случае отсутствия договора с Отправителем, вручение отправления Получателю, а в случае возврата - Отправителю производится только после оплаты Отправителем дополнительной услуги «Оплата получателем» и платы за пересылку отправления. В случае возврата отправления Отправитель помимо стоимости пересылки в прямом направлении и стоимости дополнительной услуги оплачивает дополнительно тариф за возврат отправления.

Б) В случае наличия договора с Отправителем, отправление Получателю вручается, при этом стоимость пересылки отправления включается в счет Отправителя автоматически. В случае возврата отправления Отправитель помимо стоимости пересылки в прямом направлении оплачивает дополнительно тариф за возврат отправления.

Услуга не оказывается для отправок, пересылаемых в рамках услуг Экспресс ECOM, Стандарт ECOM, Международные документы экспресс (экспорт), Международные грузы экспресс (экспорт), Мир без границ экспресс (импорт), а также при адресовании отправок в ПВЗ или почтомат. Невозможно оказание услуги при доставке

отправлений физических лиц, содержащих товарные вложения, с территории Калининградской области.

5.7.13. Сервис «Сложный заказ»

При приеме отправления и сопроводительных документов к нему в разных местах (при условии нахождения документов и отправления на одном адресе/ территории) или при ожидании приема отправления курьером от 10 минут до 30 минут («живая очередь») взимается дополнительный тариф за выполнение сложного заказа.

Сервис доступен только при приеме отправлений на территории РФ. Запрос на оказание сервиса оформляется в момент создания заявки на сбор отправлений. Сервис доступен для клиентов, заключивших с PONY EXPRESS договор.

Тариф за выполнение «Сложного заказа» указан в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

5.7.14. Сервис по повторному вызову курьера или экспедитора

Максимальное время ожидания передачи отправления от заказчика курьеру - не более 10 минут (кроме сервиса «Сложный заказ»), многоместных и/или грузовых отправлений – не более 30 минут. Отправление должно быть подготовлено к приезду курьера/ экспедитора. В случае, если отправление не готово, курьер/ экспедитор вправе аннулировать заказ.

Повторный вызов курьера/экспедитора в текущий день по ранее аннулированному заказу по вине Заказчика (представителя Заказчика) является платной услугой. Тариф на услугу указан в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Повторный вызов на текущий день недоступен для:

- заказов по услуге «ДКВ 10», «ДКВ 15»;
- заказов по услуге «День-в-день»;
- заказов на прием отправлений за пределами населенного пункта место нахождения представительства PONY EXPRESS;
- грузовых заказов весом более 300 кг.

Сервис доступен только при приеме отправлений на территории РФ.

5.7.15. Сервис «Ожидание»

Сервис по нахождению курьера у Отправителя и/ или Получателя сверх установленного для данной услуги времени – на 30 минут.

В случае готовности клиента (отправителя и/ или получателя) оплатить дополнительное время ожидания курьера (30 минут) сверх времени, определенного для конкретной услуги, сервис «Ожидание» включается в счет клиенту или оплачивается клиентом на месте курьеру/ экспедитору с выдачей чека (в случае отсутствия договора с PONY EXPRESS). Оплата производится по полному тарифу, даже если фактическое время ожидания составит менее 30 минут.

Сервис доступен только при приеме отправлений на территории РФ. Оказывается только в случае отсутствия у курьера неисполненных заявок на сбор/ доставку отправлений «Доставка-ко-времени 10:00», «Доставка-ко-времени 15:00», «День-в-день».

5.7.16. Сервис «Сбор при доставке»

Сервис по приему отправления у получателя в момент доставки без создания дополнительной заявки. Сервис «Сбор при доставке» предоставляется только для клиентов, работающих по договору с PONY EXPRESS, при этом дополнительная плата не взимается.

Дополнительная услуга «Сбор отправлений при доставке» включает ожидание подготовки нового отправления получателем при доставке прямого отправления в течение 15 минут.

Оплата тарифа за пересылку принятого у получателя отправления осуществляется в соответствии с условиями договора клиента в зависимости от выбранной услуги и режима доставки.

Сервис не доступен при приеме отправлений за пределами РФ, а также при направлении отправлений в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM» и адресовании в ПВЗ или почтомат.

5.7.17. SMS-оповещение

Услуга, позволяющая путём отправки короткого сообщения (SMS, Viber, другие каналы) уведомить отправителя или получателя о ходе движения отправления.

При оформлении отправления в накладной необходимо указать номер, на который отправитель хотел бы получить сообщение о доставке в формате +7XXXXXXXXXX (см. Приложение №2).

PONY EXPRESS не производит проверку корректности номеров мобильных телефонов, передаваемых Заказчиком в заявках, и не несет ответственности за любые последствия, связанные с указанием Заказчиком в заявках некорректных номеров мобильных телефонов получателей отправлений.

На Заказчика возлагается обязанность по получению согласия получателя отправления на прием SMS-оповещений от PONY EXPRESS и на обработку персональных данных получателя. Подтверждением получения такого согласия является передача Заказчиком в заявках номеров мобильных телефонов получателей отправлений.

Оповещение может быть доставлено одним из следующих способов: Viber или Telegram (в зависимости от установленного приложения на смартфоне), либо SMS (при отсутствии установленного приложения). Если указанный телефон выключен или находится вне зоны действия сети, то оповещение может быть не доставлено. В этом случае PONY EXPRESS не несет ответственности за доставку оповещения любым из вышеуказанных способов.

Сервис не доступен при доставке отправлений за пределы РФ (кроме стран ЕАЭС).

Дополнительная услуга «SMS-оповещение» оплачивается в соответствии с тарифами, установленными PONY EXPRESS.

5.7.18. Уведомление о доставке

Для получения уведомления о доставке отправлений при оформлении накладной PONY EXPRESS в графе «Примечание отправителя» (Приложение №2) необходимо проставить отметку «с уведомлением» и указать адрес электронной почты, по которому необходимо отправить уведомление о доставке. После вручения отправления на указанный адрес электронной почты будет отправлена скан-копия накладной с подписью получателя.

Для компаний, работающих по договору с PONY EXPRESS, услуга доступна для заказа в течение 30 календарных дней (до передачи копий накладных в архив) после приема отправления. Услуга является платной.

Дополнительная услуга доступна при доставке отправлений по территории России и Казахстана. Для международных отправлений, для отправлений, адресованных в ПВЗ и

почтоматы, в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM», а также на территорию Республики Беларусь, данная услуга не предоставляется.

5.7.19. Сервис «Согласованная дата доставки»

Сервис представляется в рамках заключенного с PONY EXPRESS договора. Информация о дате вручения накладной Получателю передается заказчиком (клиентом) посредством API-интеграции.

Согласованная дата доставки не может быть меньше даты доставки, определяемой в рамках расчета контрольного срока доставки по данному направлению, а также больше данной даты более чем на 7 календарных дней.

Сервис доступен при доставке отправок по территории России. Для международных отправок, для отправок, адресованных в ПВЗ/почтоматы, в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM», данный сервис не предоставляется.

Сервис предоставляется без взимания дополнительной платы.

5.7.20. Сервис «Предварительный прозвон»

Сервис, позволяющий Заказчику (клиенту) поручить PONY EXPRESS провести предварительный прозвон Получателя при поступлении отправления в населенный пункт доставки, для согласования удобной для Получателя даты доставки в пределах 7 календарных дней или отказаться от получения отправления.

Прозвон осуществляется в автоматическом режиме, производится до 5 попыток дозвона до получателя с интервалом в 30 минут.

Возможна настройка географии сервиса «Предварительный прозвон».

Информация о необходимости прозвона передается заказчиком (клиентом) посредством API-интеграции.

Сервис доступен при доставке отправок по территории России для услуг «Экспресс ECOM», «Стандарт ECOM», кроме отправок, адресованных в ПВЗ/почтоматы, в 10 тарифную зону.

Сервис предоставляется без взимания дополнительной платы.

5.7.21. Переадресация отправления

Услуга по изменению первоначального адреса доставки отправления.

Заявка на переадресацию принимается от Заказчика, от Получателя заявка на изменение адреса доставки принимается только в случае изменения адреса доставки отправления в административных границах одного населенного пункта при оказании услуги Экспресс ECOM, Стандарт ECOM.

Услуга является платной и оплачивается в соответствии с тарифами, утвержденными PONY EXPRESS.

В случае изменения адреса доставки отправления в административных границах одного населенного пункта дополнительный тариф не взимается.

Переадресация из экспресс-центра/ пункта выдачи заказов/ почтомата до двери Получателя не производится.

При изменении города доставки в пределах РФ клиент должен оплатить:

- стоимость дополнительной услуги по переадресации;
- разницу в тарифе за доставку в новый пункт назначения, если отправление не покинуло пункт отправления;
- тариф за доставку из первоначального населенного пункта доставки в новый пункт доставки, если к моменту изменения адреса доставки

отправление уже покинуло пункт отправления. Тариф оплачивается дополнительно к ранее рассчитанному тарифу за доставку в первоначальный пункт доставки.

Дополнительная услуга недоступна для услуг «День-в-День», ДКВ 10, ДКВ 15, ограниченно доступна для международных отправок.

Переадресация международных отправок: изменение страны назначения возможно только до начала процедуры таможенного оформления. Изменение адреса доставки в городе назначения возможно по дополнительному согласованию за дополнительную плату в зависимости от страны назначения.

5.7.22. Услуги хранения

Период хранения почтовых отправок (весом до 20 кг.) без взимания дополнительной платы в компании PONY EXPRESS составляет 15 календарных дней, грузов - 7 календарных дней, кроме грузов, адресованных «до востребования» (для грузов, адресованных в экспресс-центр «до востребования» период хранения составляет 15 календарных дней). В период хранения засчитываются и рабочие, и выходные дни. Отсчет срока хранения начинается со дня, следующего за днем поступления отправления в подразделение/филиал, обслуживающий населенный пункт доставки.

Стоимость услуг хранения после окончания периода хранения рассчитывается за каждые полные сутки и зависит от габаритов отправления или груза. Тариф за хранение установлен в «Тарифном справочнике PONY EXPRESS».

Услуга предоставляется только на территории РФ, кроме отправок, адресованных в ПВЗ/ почтоматы, в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM».

5.7.23. Возврат отправления

В случае невозможности осуществления доставки отправления по причинам, не зависящим от PONY EXPRESS, или при отказе клиента (отправителя) от дальнейшей транспортировки уже принятого на доставку отправления, - указанное отправление возвращается отправителю. В этом случае с отправителя взимается оплата за пересылку отправления в прямом и обратном направлении.

Возврат отправления является платной услугой, стоимость которой составляет 100 % от прямого тарифа за пересылку.

Возврат международных отправок производится в рамках законодательства и правил страны получателя. Все расходы по возврату отправления возлагаются на заказчика.

Возврат отправок:

- Прямой. Возврат Отправителю осуществляется с доставкой до двери без предварительной консолидации отправок в адрес клиента. Адрес возврата, договор плательщика при возврате может отличаться от данных в прямой накладной.
- «До востребования». Доставка Отправителю возвратного отправления осуществляется до экспресс-центра PONY EXPRESS.
- Консолидация. Консолидация возвратных отправок перед выдачей клиенту. Доставка консолидаций может осуществляться по графику, отправления консолидируются в соответствии с видом возврата («полный возврат», «частичный возврат»).

5.7.24. Доставка с наложенным платежом

Доставка с наложенным платежом – дополнительная услуга по приему денежных средств у Получателя (физического лица) по заявке клиента для оплаты товаров, находящихся в отправлении, с дальнейшим перечислением полученных денежных средств на расчетный счет клиента.

PONY EXPRESS осуществляет доставку отправлений с наложенным платежом:

- по территории Российской Федерации на основании Дополнительного Соглашения на услуги по приему платежей к Договору, заключенному с АО «ФРЕЙТ ЛИНК»;
- по территории Республики Казахстан на основании заключенного Договора поручения с ТОО «Пони Экспресс» (Республика Казахстан).

Прием отправлений с наложенным платежом для клиентов, имеющих договор с АО «ФРЕЙТ ЛИНК», адресованных для вручения и приема наложенного платежа в Казахстане – не осуществляется. Аналогично для клиентов, имеющих договор с ТОО «Пони Экспресс», адресующих отправления для вручения и приема наложенного платежа в РФ, - услуга не оказывается.

Отправления с наложенным платежом не принимаются в 10 тарифную зону услуги Экспресс ECOM (см. пункт 5.1.10. «Экспресс ECOM»). Перечень населенных пунктов других тарифных зон, в которых прием наложенного платежа невозможен, либо ограничен одним из способов оплаты: только прием наличных, только оплата картой, размещен на официальном сайте PONY EXPRESS.

Все отправления с наложенным платежом должны быть с объявленной ценностью. Сумма объявленной ценности при этом не может быть меньше суммы заявленного клиентом наложенного платежа.

Максимальная сумма наложенного платежа, которую получатель может оплатить наличными денежными средствами – 150 000 (сто пятьдесят тысяч) рублей. Наложный платеж сверх указанной суммы может быть оплачен Получателем только с помощью банковской карты.

В случае необходимости корректировки суммы наложенного платежа:

- изменение производится только после получения письменного обращения Заказчика (в том числе по электронной почте);
- заявка на корректировку принимается до момента выдачи отправления курьеру на доставку (до включения отправления в маршрутный лист).

При корректировке суммы наложенного платежа сумма объявленной ценности не изменяется.

Услуга по изменению суммы наложенного платежа является платной, тариф установлен в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Адресат (или его уполномоченный представитель) вправе в присутствии работника PONY EXPRESS ознакомиться с вложением поступившего на его имя почтового отправления с наложенным платежом до осуществления такого платежа.

Услуга наложенного платежа является платной, стоимость публикуется на сайтах www.ponyexpress.ru и ponyexpress.kz в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Пороговое значение выкупа:

В рамках услуги у Заказчика (Клиента) есть возможность установить пороговое значение выкупа товаров, при котором с Получателя может быть взята определенная Заказчиком сумма денежных средств, которая будет перечислена вместе с суммой собранного наложенного платежа. В случае отказа Получателя оплачивать данную сумму

– отправление Получателю не вручается, до согласования порядка действий по данному отправлению с Заказчиком.

Информация о пороговом значении выкупа передается Заказчиком посредством API-интеграции.

«Честный знак»: если отправление содержит товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации (код Data Matrix/иной способ маркировки, далее по тексту – «код маркировки») в соответствии с законодательством Российской Федерации, Клиент по API-обмену или через Личный кабинет может передавать код маркировки для получения от PONY EXPRESS статусов по вручению отправок/реквизитов фискального чека/ для вывода товара из оборота путем передачи информации в ОФД (при приеме наложенного платежа и пробитии чека).

При этом:

- отправитель – участник оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, несет ответственность за корректную передачу PONY EXPRESS кода маркировки в момент оформления заказа любыми доступными средствами (интеграция, Личный кабинет и пр.);

- Код маркировки передается по каждой единице товара, подлежащего обязательной маркировке;

- Код маркировки передается в формате, утвержденном законодательством РФ для конкретной категории товара;

Компания PONY EXPRESS освобождается от какой-либо ответственности перед Отправителем, в случае если Отправитель – участник оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, не передал/передал не корректный код маркировки единицы товара, подлежащего обязательной маркировке в соответствии с законодательством РФ.

5.7.25. Частичный выкуп

Прием отправок с наложенным платежом с дополнительной услугой «Частичный выкуп» осуществляется при условии загрузки заказчиком (клиентом) информации о номенклатуре товаров, находящихся в отправлениях, его характеристиках и цене через онлайн-сервис «Личный кабинет» либо API-обмен.

Сумма стоимости всех позиций подгруженной номенклатуры товаров, находящихся в отправлении, всегда должна быть равна сумме наложенного платежа, заявленной заказчиком (клиентом).

Услуга платная. С Получателя при вручении взимается тариф, указанный в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Перед оплатой суммы заявленного Заказчиком наложенного платежа Получатель может вскрыть отправление и отказаться от выкупа как отдельных, так и всех товарных позиций. Невыкупленные товарные позиции курьер вкладывает во вскрытую упаковку и опечатывает скотчем (допускается помещение товарных позиций в новую упаковку. При этом плата за упаковку не взимается).

Пороговое значение выкупа:

В рамках услуги у Заказчика (Клиента) есть возможность установить пороговое значение выкупа товаров, при котором с Получателя может быть взята определенная Заказчиком сумма денежных средств, которая будет перечислена ему вместе с суммой собранного наложенного платежа. В случае отказа Получателя оплачивать данную сумму – отправление Получателю не вручается, до согласования порядка действий по данному отправлению с Заказчиком.

Информация о пороговом значении выкупа передается Заказчиком посредством API-интеграции.

Товарные вложения, не выкупленные получателем при доставке отправления с наложенным платежом и дополнительной услугой «Частичный выкуп», должны быть возвращены курьером/ сотрудником экспресс-центра на склад, а после их обработки - отправителю.

Дополнительная услуга «Частичный выкуп» не оказывается в 10 тарифной зоне услуги Экспресс ЕСОМ (см. пункт 5.1.10. «Экспресс ЕСОМ»), при направлении отправления за пределы РФ, при направлении отправления в ПВЗ/почтоматы.

Дополнительная услуга «Частичный выкуп» предоставляется за дополнительную плату в соответствии с утвержденными PONY EXPRESS тарифами.

5.7.26. Примерка

Дополнительная услуга «Примерка» доступна заказчику (интернет-магазину) только при подключении услуги к договору.

Отметка о дополнительной услуге «Примерка» должна быть нанесена заказчиком на экспресс-накладную и передана посредством API-обмена или при оформлении заявки через «Личный кабинет».

Дополнительная услуга «Примерка» позволяет получателю данного отправления перед оплатой суммы наложенного платежа вскрыть отправление:

- в случае согласия получателя получить отправление после его вскрытия - оплатить полную сумму наложенной платы, заявленную заказчиком;
- в случае отказа получателя от получения отправления после вскрытия – вернуть отправление со всеми товарными вложениями заказчику.

Оплата/отказ от части вложения при предоставлении данной дополнительной услуги не допускается. В случае полного отказа от заказа в ряде случаев (см. п. 5.7.24), по указанию заказчика (клиента), переданного по API-обмену или посредством Личного кабинета, получателю необходимо оплатить стоимость доставки.

При полном отказе курьер вкладывает товарные позиции во вскрытую упаковку и опечатывает скотчем (допускается помещение товарных позиций в новую упаковку. При этом плата за упаковку не взимается).

Вскрытые отправления после отказа получателя от получения при доставке отправления должны быть возвращены на склад, а после их обработки - отправителю.

Дополнительная услуга «Примерка» не оказывается в 10 тарифной зоне услуги Экспресс ЕСОМ (см. пункт 5.1.10. «Экспресс ЕСОМ»), при направлении отправления за пределы РФ, при направлении отправления в ПВЗ/почтоматы.

«Примерка» для отправления с наложенным платежом предоставляется за дополнительную плату в соответствии с утвержденными PONY EXPRESS тарифами.

5.7.27. Дополнительная услуга «Премиум»

Дополнительная упаковка отправления в фирменную упаковку PONY EXPRESS (сейф пакет) для повышения сохранности вложимого, является обязательной при пересылке высокоценных отправок с вложением:

- ювелирные изделия;
- часы из драгоценных материалов и/ или с драгоценными камнями;
- знаки отличия (ордена, медали);
- изделия, содержащие драгоценные металлы и/ или камни;
- коллекционные и инвестиционные монеты.

Услуга представляется с обязательным объявлением ценности (указанием суммы объявленной ценности).

Фирменная упаковка: входит в стоимость услуги (1 вид упаковки на 1 отправление):

Сейф пакеты:

1. Пакет-сейф п/э с логотипом ПЭ с ручкой, прозрачный для упаковки отправок с услугой «Премиум»:

- А1 (597х637 мм);
- А2 (438х637 мм);
- А3 (296х455 мм);
- А4 (217х330 мм).

2. Пакет-сейф с сейф-лентой ПЭ (непрозрачный) для упаковки отправок с услугой «Премиум»:

- 162*245 мм;
- 243*320 мм;
- 296*400 мм;
- 438*575 мм;
- 562*695 мм.

Весогабаритные характеристики одного отправления не должны превышать максимальные характеристики сейф-пакета:

- Максимальный вес – 7 кг.
- Максимальные габаритные характеристики – 562х695 мм.

В случае необходимости доставить в один адрес отправление, состоящее из нескольких мест, каждое место отправления с дополнительной услугой «Премиум» оформляется отдельным отправлением, тарификация каждого места производится также как отдельных отправок.

Услуга «Премиум» предоставляется при приеме отправок на территории РФ. Дополнительная услуга недоступна для услуг ДКВ 10, ДКВ 15, «День-в-день» Упаковка отправления в сейф-пакет производится силами сотрудников PONY EXPRESS.

Услуга является платной.

5.7.28. Сервис «Подготовка накладных»

Предоставление клиенту заранее подготовленных накладных, изготовленных типографским способом, с заполненными данными об отправителе (наименование, адрес, контактное лицо и т.д.) и / или данными о получателе (наименование, адрес, контактное лицо и т.д.) и / или плательщике. Минимальное количество накладных 50 штук.

Услуга является платной. Предоставляется только на территории РФ.

При оказании сервиса по внесению информации в систему и формированию накладных в электронном виде для последующей самостоятельной распечатки накладных силами Заказчика дополнительная плата не взимается.

5.7.29. Комплектация

Комплексная услуга: комплектация отправок по заказу клиента, упаковка, подготовка транспортных накладных с последующей доставкой отправок получателю.

Тариф на услугу рассчитывается индивидуально, в зависимости от необходимого клиенту перечня работ (оказывается как в рамках оказания складских услуг (п. 5.5. Регламента), так и в рамках оказания почтовых и транспортно-экспедиторских услуг).

Для получения подробной информации по услуге можно обратиться по бесплатному телефону колл-центра или в ближайший экспресс-центр PONY EXPRESS. Услуга доступна на территории РФ.

5.7.30. Дополнительная услуга по упаковке отправления

Услуга предоставляется в экспресс-центрах PONY EXPRESS, когда клиенту требуется упаковать вложение, представленное клиентом в открытом виде в упаковку PONY EXPRESS или собственную упаковку клиента.

Дополнительная услуга может предоставляться в других подразделениях компании PONY EXPRESS, в т.ч. для доупаковки принятых отправлений клиента, после предварительного согласования и при наличии возможности оказания услуги.

Услуга платная, тариф представлен в Тарифном справочнике PONY EXPRESS. Если клиент при этом желает использовать платную номенклатуру упаковочных материалов, то помимо тарифа за дополнительную услугу «Упаковка отправлений» с клиента дополнительно взимается стоимость соответствующей позиции платной упаковки.

Услуга доступна на территории РФ.

5.7.31. Обрешетка

Для обеспечения сохранности отправления при транспортировке PONY EXPRESS представляет услуги по обрешетке груза. Услуга платная, доступна для клиентов, заключивших с PONY EXPRESS договор.

Тариф за пересылку отправления с обрешеткой определяется по весу/габаритам отправления после окончания обрешетки.

В случае, если после обрешетки габариты груза выйдут за пределы, установленные для конкретной услуги, тариф и сроки его доставки могут быть увеличены.

Услуга доступна на территории РФ.

5.7.32. Погрузочно-разгрузочные работы

PONY EXPRESS предоставляет дополнительную услугу «Погрузочно-разгрузочные работы» - (далее «ПРР») при погрузке и выгрузке отправлений по адресу нахождения клиента. Услуга оказывается в зоне покрытия филиалов PONY EXPRESS.

Дополнительная услуга не включена в тариф за перевозку отправления и оплачивается дополнительно. Услуга применяется к накладным с весом от 30 кг. по всем услугам компании PONY EXPRESS, кроме Доставка-ко-времени 10:00, Доставка-ко-времени 15:00. Максимальный вес отправления не может превышать возможные весогабаритные характеристики по конкретной услуге. Прием отправлений с весом 1 места более 80 кг. осуществляется только после предварительного согласования возможности осуществления дополнительной услуги.

В дополнительную услугу включено:

- Погрузка/выгрузка (не далее 30 метров от машины, не более 30 метров внутри здания);
- Подъем груза пешком до -2 или до 2 этажа, если ниже/выше, то при наличии работающего лифта;

В случае превышения весогабаритных характеристик и ограничений по услуге, стоимость и возможность оказания дополнительной услуги «ПРР» согласовывается отдельно.

За основу определения итоговой стоимости дополнительной услуги берется наибольший фактический вес (физический или объемный) отправления по данным Исполнителя. Отправитель обязуется оплатить дополнительную услугу «ПРР» для отправления, доставленного на условиях оплаты получателем, если последний отказывается оплатить дополнительную услугу «ПРР».

Услуга доступна на территории РФ.

5.7.33. Декларирование опасного груза на авиа-терминале

При необходимости доставки груза авиационным транспортом, подпадающего под категорию опасного для авиационной перевозки, с заказчика взимается дополнительный сбор за оформление опасного груза на авиа-терминале в размере утвержденных PONY EXPRESS тарифов.

5.7.34. Упаковочные материалы

PONY EXPRESS предоставляет фирменную упаковку для отправки отправок без взимания платы:

- влагоустойчивый картонный конверт для упаковки документов весом до 1 кг;
- пластиковые пакеты повышенной прочности для упаковки отправок весом до 5 килограммов (два типоразмера).

Другие виды упаковки (короба, тубусы, упаковка для бутылок и пр.) могут предоставляться заказчику на платной основе. Полный перечень упаковочных материалов с ценами представлен на сайте www.ponyexpress.ru.

Детальная информация по каждой услуге и перечню упаковочных материалов, которые входят в стоимость услуги представлена в разделах 5.1, 5.2 Руководства.

Правила упаковки отправок представлены в пункте 7.8. «Виды упаковок и транспортной тары для отправок. Требования к упаковке отправок». В случае необходимости предоставления заказчику услуг по упаковке (комплектации) отправок, тариф рассчитывается индивидуально, в соответствии с условиями, описанными в п. 5.7.29 «Комплектация».

Фирменная упаковка PONY EXPRESS может быть использована заказчиком только для отправки отправок через PONY EXPRESS.

При окончании либо расторжении договора с клиентом остатки фирменной упаковки, представленной компанией без взимания платы, должны быть возвращены PONY EXPRESS.

Если доставка упаковки осуществляется без одновременного приема отправок, с клиента взимается сервисный сбор. Размер сервисного сбора установлен в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

5.7.35. Mailroom

Mailroom - размещение сотрудника (или несколько сотрудников) PONY EXPRESS на территории заказчика. Сотрудник PONY EXPRESS осуществляет часть операций по работе с входящей и исходящей корреспонденцией/ грузами клиента, пересылаемыми в рамках договора с PONY EXPRESS.

Функциональные задачи, выполняемые mailroom:

- прием и доставка по офису входящей корреспонденции/ грузов, поступающей в адрес клиента;
- прием, оформление и отправка исходящей корреспонденции/ грузов;
- информационная поддержка: предоставление консультаций о тарифах и услугах, предоставляемых PONY EXPRESS, статусе доставки отправленной корреспонденции, а также информирование клиента по иным вопросам, относящимся к сфере деятельности mailroom и PONY EXPRESS.

Сервис является платным и предоставляется только в рамках договора с заказчиком. Стоимость сервиса определяется индивидуально, исходя из перечня и объема операций, количества требуемых сотрудников для выполнения данных операций. Сервис доступен только на территории РФ при дополнительном согласовании и

достаточном объеме отправлений, пересылаемых клиентом в рамках заключенного с PONY EXPRESS договора.

5.7.36. Сервис по предоставлению информации из архива

Предоставление копий накладных или других документов из архива. Услуга является платной и предоставляется по письменному запросу.

По запросу клиента могут быть представлены копии накладных или других документов из архива путём направления скан-копии информационного письма, подтверждающего факт доставки. За доставку оригинала информационного письма с клиента помимо тарифа за дополнительную услугу взимается оплата стоимости пересылки документов. Тариф на услугу установлен в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

Для международных отправлений, для отправлений, адресованных в ПВЗ/почтоматы, в 10 тарифную зону по услугам «Экспресс», «Экспресс ECOM», данный сервис не предоставляется.

5.7.37. Сервис по предоставлению платежных документов

За предоставление счета-фактуры или иных платежных документов на бумажном носителе (в том числе за повторное предоставление на бумажном носителе по обращению клиента) клиентам, у которых в договоре с PONY EXPRESS предусмотрена возможность получения данных документов с помощью юридически значимого электронного документооборота или не предусмотрена детализация счетов на бумажном носителе, взимается плата в размере, утвержденном PONY EXPRESS.

Неверно выставленные документы по вине PONY EXPRESS предоставляются на бумажном носителе повторно (по индивидуальным запросам клиентов) без взимания платы.

Электронная версия детализации счета доступна в Личном кабинете в разделе «Взаиморасчеты».

5.7.38. Таможенная идентификация товарных позиций отправлений при доставке в Калининградскую область

В случае потребности заказчика (клиента) в обратном вывозе товарных позиций (кроме ювелирных изделий), ввезенных на территорию Калининградской области, заказчик должен перед отправкой отправления сообщить менеджеру, ведущему договор, о необходимости проведения таможенной идентификации и предоставить по электронной почте полный перечень документов, необходимых для ее прохождения: скан-копию доверенности от заказчика, скан-копию и редактируемую версию документа на перемещение товарно-материальных ценностей (ТТН/ счет-фактура и пр.), содержащую полный перечень предметов, требующих таможенной идентификации, с указанием идентификационных признаков каждого предмета (заводские/ серийные номера, марка, модель и т.п.).

Комплект документов предоставляется заказчиком в момент приема отправления. В отдельных случаях, а также по требованию таможенных органов Калининградской области, недостающие документы могут быть представлены заказчиком дополнительно.

Сроки доставки отправлений, требующих таможенной идентификации, не учитывают время на прохождение таможенных процедур.

В случае отказа таможенными органами от подтверждения идентификации по вине заказчика (неполный комплект документов, неверно оформленные документы и т.п.), по

согласованию с заказчиком (клиентом) PONY EXPRESS определяет дальнейший порядок действия с данным отправлением.

Услуга идентификации предоставляется заказчику (клиенту) за дополнительную плату в соответствии с утвержденными PONY EXPRESS тарифами.

5.7.39. Защита от рисков

В целях снижения рисков, связанных с перевозкой отправок без объявленной ценности, компанией PONY EXPRESS введена опция «Защита от рисков».

При повреждении или утрате отправления без объявленной ценности с опцией «Защита от рисков» PONY EXPRESS возмещает 100% стоимости отправления при утрате/ повреждении отправления целиком или пропорционально части стоимости отправления, поврежденного/утраченного при доставке, но не более 3 000 руб. за почтовые отправления и 30 000 руб. за грузовые отправления, доставляемые по одной накладной.

Сумма возмещения устанавливается на основании документов, подтверждающих стоимость отправления, в случае непредоставления документов, подтверждающих стоимость отправления, ответственность PONY EXPRESS за полное /частично повреждение или утрату отправления составит 3 000 руб. за все места отправления, доставляемые по одной накладной.

Опция «Защита от рисков» подключается по умолчанию при приеме отправления.

Опция не распространяется на услуги «Экспресс ECOM», «Стандарт ECOM».

5.7.40. Сервис уплаты таможенных платежей физическими лицами в отношении товаров для личного пользования

В случае, если международный груз доставляется в адрес физического лица каналами PONY EXPRESS, и для получения данного груза требуется оплатить таможенную пошлину, PONY EXPRESS предоставляет сервис, позволяющий физическому лицу удаленно оплатить таможенную пошлину. Подробная инструкция по оплате квитанции размещена на официальном сайте www.ponyexpress.ru. Сервис платный.

5.7.41. Таможенное оформление груза при вывозе с территории Калининградской области

Калининградская область — территория, входящая в состав Российской Федерации, на которой действует режим особой экономической зоны (ОЭЗ). Все грузы при вывозе с территории Калининградской области подлежат таможенному контролю и оформлению.

Для отправок физических лиц, содержащих товарные вложения, с территории Калининградской области максимальный вес отправления составляет 30 кг., максимальная стоимость – 1000 евро.

Услуга по таможенному оформлению является обязательной для всех грузов, вывозимых с территории Калининградской области, и не распространяется на отправку документов. Исключением являются документы категории «архив» (датированные прошедшим годом и ранее).

Услуга предоставляется заказчику (клиенту) за дополнительную плату в соответствии с утвержденными PONY EXPRESS тарифами.

5.7.42. Дополнительный сбор за пользование лицевым счетом при отправке груза на экспорт

В случае подпадания груза, экспортируемого за пределы таможенной территории Евразийского экономического союза, под действие Постановления Правительства Российской Федерации №1538 от 21.09.2023 «О ставках вывозных таможенных пошлин на товары, вывозимые из Российской Федерации за пределы таможенной территории Евразийского экономического союза, и о внесении изменений в ставки вывозных таможенных пошлин на товары, вывозимые из Российской Федерации за пределы таможенной территории Евразийского экономического союза», а также организации экспортного таможенного оформления груза по декларации на товары для экспресс грузов (ДТЭГ) силами АО «ФРЕЙТ ЛИНК», с клиента дополнительно к тарифу на пересылку взимается сбор за пользование лицевым счётом АО «ФРЕЙТ ЛИНК», установленный в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

6. Порядок приема заявок

Заявка на оказание услуг по доставке может подаваться клиентом:

- по электронной почте;
- посредством использования онлайн-сервиса «Личный кабинет»;
- посредством API-обмена;
- через сайт PONY EXPRESS;
- по телефону.

Прием заявок осуществляется в подразделении/ филиале компании PONY EXPRESS в течение рабочего дня данного подразделения.

Посредством использования онлайн-сервиса «Личный кабинет» либо API-обмена клиент может сформировать заявку самостоятельно в любое удобное для него время.

Номера телефонов, адреса электронной почты подразделений/ филиалов размещены на сайте компании PONY EXPRESS.

При приеме заявки по телефону работник колл-центра PONY EXPRESS получает от клиента всю информацию, необходимую для осуществления приема (сбора), обработки и доставки отправок.

Особенности приема заявки по телефону:

Заказчик (клиент)/ представитель Заказчика может поручить PONY EXPRESS осуществить сбор отправок у Отправителя, не являющегося его структурным подразделением и расположенного по любому адресу, обслуживаемому PONY EXPRESS в рамках конкретной услуги. Для этого при оформлении заказа через колл-центр Заказчик называет наименование компании и код договора, по которому будет принято данное отправление, и необходимый адрес сбора.

Ответственность за сохранность информации о коде договора и использовании данной информации уполномоченным на это лицом для возможности отправки груза, лежит на Заказчике. Все отправления/ грузы, принятые по заявке, полученной по телефону от представителя Заказчика, назвавшего верное наименование компании и код договора, включаются в счет Заказчика.

Если Заказчик желает ограничить возможность приема отправок у других лиц, по его письменному обращению (по электронной почте) – может быть отключена эта возможность. В этом случае, прием у третьих лиц по такому договору может быть осуществлен только по заявке, переданной через Личный кабинет или посредством API-обмена.

Время приема заявок со сбором отправок в текущий день

Заявки на оказание услуги по доставке со сбором отправлений в текущий день подаются не позднее 15:00 в день осуществления сбора по местному времени отправителя.

Исключения:

- в том случае, если адрес сбора отправления находится в зоне обслуживания внутриобластного маршрута (вне территории административного центра субъекта РФ/ за границами населенного пункта месторасположения представительства PONY EXPRESS), заявки на сбор отправлений подаются не позднее 08:00 в день осуществления сбора (по местному времени отправителя). Кроме заявок на сбор, осуществляемый в населенных пунктах Московской области, находящихся на расстоянии менее 50 км от МКАД – прием заявок на сбор в текущий день производится до 14:00.

- заявки на сбор отправлений/ грузов, требующих специальных условий транспортировки:

- КГО;
- опасных грузов;
- «сложных заказов»;
- отправлений, требующих соблюдения температурного режима;
- весом более 300 кг и прочее

должны подаваться Заказчиком заблаговременно (до планируемого дня сбора), так как организация исполнения данных заявок может занимать до 2-х дней.

Клиент может оформить заявку на фиксированный сбор – периодический заезд курьера. Порядок подачи и выполнения таких заявок определяется условиями договора на оказание услуг по доставке отправлений.

Клиент вправе отказаться от поданной заявки не позднее чем за 1 час до ее исполнения, передав информацию об этом в соответствующее подразделение компании PONY EXPRESS по телефону, а также осуществив операцию отмены заявки в «Личном кабинете» либо посредством API-обмена.

В случае неготовности отправлений/ груза в момент приезда курьера/ экспедитора (с учетом установленного времени ожидания: для почтовых отправлений – 10 минут, для грузовых отправлений – 30 минут), заказ считается аннулированным и PONY EXPRESS вправе выставить клиенту штраф за «холостой заезд». Размер штрафа за «холостой заезд» зафиксирован в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

В случае, если клиент настаивает на ожидании отправлений курьером и готов оплатить стоимость дополнительной услуги «Ожидание» (см. пункт 5.7.15), PONY EXPRESS включает в счет Заказчика тариф за дополнительную услугу «Ожидание».

В случае забора груза выделенной машиной, если клиент настаивает на ожидании груза, PONY EXPRESS включает в счет Заказчика тариф за «Простой транспортного средства». Тариф зависит от типа транспортного средства и времени простоя и устанавливается в Тарифном справочнике PONY EXPRESS.

При несвоевременной подаче заявки или наличии в ней неполной либо некорректной информации контрольный срок доставки отправления исчисляется с момента получения от клиента уточненной информации.

При сдаче отправлений в экспресс-центре заявки не оформляются.

7. Прием отправлений и грузов к доставке

7.1. Общие требования к организации приема (сбора) отправлений

PONY EXPRESS организует прием отправлений:

- в экспресс-центрах;
- в терминалах PONY EXPRESS;

- по месту нахождения отправителя.

Прием отправлений от отправителя осуществляется в течение рабочего дня компании PONY EXPRESS. В том случае, если адрес приема отправлений находится в зоне обслуживания внутриобластного маршрута (вне территории административного центра субъекта РФ/ за границами населенного пункта месторасположения представительства PONY EXPRESS), прием отправлений осуществляется не позднее 16:00 (по местному времени отправителя). Кроме приема отправлений в населенных пунктах Московской области, находящихся на расстоянии менее 50 км от МКАД – прием отправлений осуществляется в текущий день до 18:00.

Прием в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, прием в четко оговоренное с заказчиком время осуществляется только по согласованию с подразделением компании PONY EXPRESS, осуществляющим прием отправлений от отправителя.

Прием отправления по месту нахождения отправителя осуществляется по предварительной заявке.

Отправления принимаются к доставке:

1) по фирменной накладной (Приложение №2, рис.1, 3, 4), изготовленной типографским способом или распечатанной клиентом с использованием сервиса «Личный кабинет» или сайта (Приложение №2, рис.2);

2) по акту приема-передачи груза (Приложение №4) с обязательным нанесением на отправление/ каждое место отправления – грузовой этикетки (Приложение №5). Акт приема-передачи груза является экспедиторской распиской.

Акт приема-передачи груза оформляется также (в дополнение к накладным/ грузовым этикеткам) при приеме отправлений/ грузов с объявленной ценностью свыше 500 000 (пятьсот тысяч) рублей.

Накладная/ грузовая этикетка следует с отправлением от отправителя до получателя. Каждая накладная имеет свой индивидуальный номер, который одновременно является и приемным номером отправления.

Накладную и необходимые сопроводительные документы вкладывают в прозрачный карман, находящийся на упаковке отправления, с возможностью ее изъятия без вскрытия отправления. При отсутствии на отправлениях прозрачного кармана, для пересылки транспортных и сопроводительных документов могут использоваться самоклеящиеся прозрачные карманы, которые наклеиваются на упаковку отправления (коробки, мешки, контейнеры), или сопроводительные документы направляются вместе с отправлением отдельным местом с указанием на упаковке надписи «Сопроводительные документы, с правом вскрытия».

Грузовая этикетка наклеивается непосредственно на оболочку отправления.

В открытом виде отправления принимаются только при их перевозке с описью вложения либо при приеме отправления от отправителя, не имеющего договора с компанией.

Прием почтовых отправлений осуществляется в соответствии с пп. а) п.29 Правил оказания услуг почтовой связи при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, а также иных способов идентификации, предусмотренных Правилами.

7.2. Прием отправлений по местонахождению отправителя

Прием отправлений по месту нахождения отправителя осуществляется курьером/ экспедитором.

Отправитель должен обеспечить доступ курьеров и транспортного средства PONY EXPRESS к месту погрузки отправлений.

Для осуществления приема отправлений по месту нахождения отправителя курьеру PONY EXPRESS выдается разовая доверенность или доверенность, оформленная на срок не более одного года.

Все отправления, предназначенные для передачи курьеру, должны быть упакованы отправителем (кроме отправлений с описью вложений) и находиться в одном месте, указанном в качестве места сбора в заявке. Время ожидания курьера или экспедитора после прибытия по адресу отправителя и передачи отправителю информации о прибытии до начала передачи ему отправлений по заявке не должно превышать 10 минут, для груза – 30 минут, исключение сервис «Сложный заказ», «Ожидание».

В случае ожидания более установленного срока курьер или экспедитор по согласованию с диспетчером PONY EXPRESS, имеет право покинуть адрес отправителя. Заявка при этом считается аннулированной. Для переоформления заказа отправителю необходимо связаться с колл-центром PONY EXPRESS.

При осуществлении приема отправлений курьер:

- осматривает каждое отправление, целостность оболочек, проверяет правильность упаковки, опечатывания (пломбирования), адресования и оформления;
- в случае обнаружения дефекта упаковки или несоответствия упаковки вложению предлагает клиенту переупаковать отправление в течение времени приема партии отправлений;
- в случае обнаружения ошибок/ отсутствия необходимой информации в накладной или сопроводительных документах предлагает клиенту переоформить документы в течение времени приема партии отправлений.

Если клиент отказывается от переупаковки/ переоформления документов, то данное отправление изымается из партии; при необходимости клиентом исправляются транспортные и сопроводительные документы.

7.2.1. При осуществлении приема отправлений по накладной курьер:

- проверяет правильность заполнения отправителем фирменной накладной;
- при необходимости оказывает отправителю помощь в заполнении накладной;
- заполняет разделы накладной в разделах, предназначенных для заполнения курьером (Приложение №2);
- расписывается в одном экземпляре фирменной отдает его отправителю, а три экземпляра накладной вкладывает в прозрачный карман отправления и забирает с собой;
- в случае приема отправления при отсутствии действующего договора с PONY EXPRESS на доставку отправлений зафиксировать данные документа, удостоверяющего личность лица, непосредственно осуществляющего отправку (Ф.И.О. лица, непосредственно осуществляющего отправку, адрес регистрации Отправителя, вид документа, серия, номер, дата выдачи), на оборотной стороне экземпляра фирменной накладной, остающегося в подразделении компании PONY EXPRESS, осуществляющем прием отправления. При отсутствии у лица, непосредственно осуществляющего отправку, оригинала документа, удостоверяющего личность, отправление к пересылке не принимается.

7.2.2. При осуществлении приема отправлений по Акту приема-передачи груза:

- проверяет правильность заполнения Акта (Приложение №4);
- наличие в Акте (2 экз.) подписи Отправителя;
- в случае отсутствия у отправителя печати, фиксацию в Акте реквизитов документа, удостоверяющего личность Отправителя (Приложение №3);

- расписывается в Актах и один экземпляр Акта отдает отправителю, а второй экземпляр с подписью отправителя забирает с собой.

7.3. Прием отправлений в экспресс-центрах

При приеме отправлений в закрытом виде непосредственно от отправителя, работающего с PONY EXPRESS по договору, работник экспресс-центра PONY EXPRESS обязан:

- проверить каждое отправление на соответствие требованиям к упаковке, установленным Руководством;
- проверить целостность упаковки отправлений, правильность заклеивания пакета;
- при возникновении подозрений на наличие в отправлении (с товарным вложением) предметов, запрещенных к пересылке, потребовать от отправителя вскрыть отправление, в случае отказа отправителя отправление к пересылке не принимается.

По просьбе отправителя работник экспресс-центра PONY EXPRESS при приеме оклеивает стыки клапанов коробок фирменным скотчем PONY EXPRESS, а также оказывает помощь в упаковке отправлений.

В случае, когда отправитель сдает отправление в открытом виде (в случае отсутствия у отправителя договора с PONY EXPRESS), работник экспресс-центра PONY EXPRESS предоставляет ему упаковочные материалы, бланк накладной и информирует о наличии ограничений при пересылке отправлений (информационный материал, размещенный в экспресс-центре: Руководство по услугам и Перечень предметов и вещества, запрещенных к пересылке при оказании услуг по доставке отправлений).

При приеме отправлений работник экспресс-центра PONY EXPRESS в присутствии отправителя обязан:

- проверить вложение отправления, предложенного к приему в открытом виде, на предмет отсутствия в нем запрещенных к пересылке предметов (веществ);
- проверить правильность упаковки каждого отправления и взвесить его;
- проверить правильность оформления накладной.
- заполнить разделы накладной, предназначенные для заполнения работником экспресс-центра PONY EXPRESS (Приложение №2);
- проставить свою подпись и расшифровать ее;
- в случае приема отправления при отсутствии действующего договора с PONY EXPRESS на доставку отправлений зафиксировать данные документа, удостоверяющего личность лица, непосредственно осуществляющего отpravку (Ф.И.О. лица, непосредственно осуществляющего отpravку, вид документа, серия, номер, дата выдачи), на оборотной стороне экземпляра фирменной накладной, остающегося в подразделении компании PONY EXPRESS, осуществляющем прием отправления. При отсутствии у лица, непосредственно осуществляющего отpravку, оригинала документа, удостоверяющего личность, отправление к пересылке не принимается.
- выдать отправителю один экземпляр накладной;
- два экземпляра накладной работник экспресс-центра PONY EXPRESS вкладывает в прозрачный карман, находящийся на упаковке отправления, один экземпляр подшивает к производственной документации.

В случае отсутствия договора с отправителем, работник подразделения компании PONY EXPRESS принимает плату за пересылку и дополнительные услуги, заказанные клиентом.

7.4. Прием международных отправлений

Прием международных отправлений для доставки за границу РФ осуществляется на основании договоров, заключенных PONY EXPRESS с транспортными, логистическими или экспедиторскими организациями.

Перечень запрещенных к международной отправке вложений установлен Приложением № 1 к Руководству.

Ответственность за полноту и корректность информации, необходимой при отправке международных отправлений для проведения таможенных процедур, несёт заказчик.

7.5. Особенности приема многоместных отправлений

Многоместные отправления принимаются к доставке по одной накладной на весь консолидированный груз, при этом количество мест многоместного отправления ограничивается только предельным суммарным весом отправления в конкретной услуге.

Общее количество мест отправления указывается в соответствующем поле накладной. При этом при наличии сопроводительных документов они должны быть прикреплены к первому месту многоместного отправления.

На упаковку каждого места из партии груза наклеивают грузовые этикетки (Приложение №5) с указанием:

- номера основной накладной;
- номера грузовой этикетки;
- номера места и суммарного количества мест в отправлении;
- узла доставки;
- веса места и суммарного веса отправления;
- кода договора или наименования отправителя.

Грузовые этикетки изготавливаются типографским способом, распечатываются из Личного кабинета либо печатаются клиентом самостоятельно.

7.6. Порядок заполнения накладной

Фирменная накладная оформляется последовательно отправителем, сотрудником PONY EXPRESS и получателем отправления.

Используемые формы и порядок заполнения фирменной накладной установлены Приложением № 2 к Руководству.

Возможно использование сайта, онлайн-сервиса «Личный кабинет» либо API-обмена для заполнения накладной.

Все транспортные и сопроводительные документы, сформированные с использованием сайта, онлайн-сервиса «Личный кабинет» и посредством API-обмена, должны быть распечатаны отправителем до прибытия курьера/ экспедитора, осуществляющего приём отправлений/ груза.

7.7. Порядок адресования отправлений

Адресные данные об отправителе и получателе отправления вносятся в накладную.

Допускается одновременное нанесение отправителем адресных данных на оболочку отправления и внесение их в накладную. При этом адрес, нанесенный на оболочку, должен совпадать с адресом, внесенным в накладную.

На отправлениях, пересылаемых в пределах Российской Федерации, адреса получателя и отправителя пишутся разборчиво на русском языке с обязательным указанием полных контактных телефонных номеров (с указанием кода города).

На исходящих за границу РФ международных отправлениях (кроме стран ЕАЭС) адрес отправителя и получателя пишется латинскими буквами и арабскими цифрами с обязательным указанием почтового индекса (ZIP-code). В случае заполнения адреса только на русском языке (кроме стран ЕАЭС) курьер имеет право отказать в приеме отправления.

На входящих из-за границы РФ международных отправлениях адрес может быть написан кириллицей или латинскими буквами и арабскими цифрами с обязательным указанием шестизначного почтового индекса адреса получателя на территории РФ и полных контактных телефонных номеров (с указанием кода города).

Указание адресных данных должно исключать необходимость наведения дополнительных справок при его обработке, пересылке и доставке. За полноту и достоверность данных, указанных в накладной, ответственность несет отправитель.

Неправильное указание отправителем адреса получателя, повлекшее нарушение установленных контрольных сроков доставки отправления, снимает с PONY EXPRESS ответственность за исполнение контрольных сроков доставки отправлений.

7.7.1. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

Реквизиты получателя на отправлении:

- для юридического лица - полное или сокращенное наименование;
- для физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии);
- название улицы, номер дома, корпуса, подъезда, номер квартиры, офиса (при наличии - этаж и код домофона);
- название населенного пункта (города, поселка и т.п.);
- название района;
- название республики, края, области, автономного округа (области);
- название страны (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс (для отправлений, пересылаемых по территории РФ, необязательный реквизит);
- номера телефона получателя и отправителя (рабочий, домашний, мобильный).

7.7.2. Отправления могут быть адресованы до экспресс-центра PONY EXPRESS «До востребования» с указанием контактного телефона получателя, фамилии, имени, отчества получателя или полного наименования юридического лица.

Адресование отправления на абонентский ящик получателя (а/я) не допускается.

При приеме отправлений в адрес органа государственной власти Российской Федерации в накладной в обязательном порядке указываются:

- полный почтовый адрес получателя (название области (края, республики), района, населенного пункта, улицы, номер дома);
- Ф.И.О., должность лица, являющегося получателем.

По письменному заявлению заказчика, в случае невозможности вручения отправления адресату в органах государственной власти, возможна доставка отправления путем опускания в почтовый ящик, установленный внутри данного органа государственной власти.

7.8. Виды упаковок и транспортной тары для отправлений. Требования к упаковке отправлений

Все отправления должны быть подготовлены к отправке, т.е. упакованы и запечатаны до прибытия курьера/экспедитора (все отправления за наличный расчет,

включая документы, ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО В ОТКРЫТОМ ДЛЯ КУРЬЕРА ВИДЕ), при оказании транспортно-экспедиционных услуг в соответствии с действующим законодательством. Отправитель упаковывает отправление самостоятельно и несет ответственность за соответствие характера упаковки характеру вложения.

Упаковка отправления должна обеспечивать сохранность вложения во время транспортировки и хранения, соответствовать его характеру, условиям транспортирования, исключать возможность доступа к вложению без механического воздействия на внешнюю оболочку, исключать визуальный просмотр вложения, а также защищать от порчи других отправок и причинения какого-либо вреда третьим лицам и их имуществу.

PONY EXPRESS вправе предъявить претензию и выставить штраф Клиенту в размере понесенных убытков в случае повреждения других отправок по причине неправильной упаковки отправления, пересылаемого по заказу Клиента

Упаковочные материалы отправления могут иметь дополнительные степени защиты с возможностью идентифицировать отправителя (фирменный скотч, голографические наклейки и др.).

Отправителям, не располагающим собственными упаковочными материалами, подразделениями PONY EXPRESS, осуществляющими прием (сбор) отправок, предлагается фирменная упаковка компании PONY EXPRESS. Часть упаковки может предоставляться без взимания платы, часть за дополнительную плату.

Отправитель вправе использовать собственные упаковочные материалы, в том числе синтетическую клейкую ленту (скотч) и пломбы для пересылки отправок, соответствующие размерам отправления и способу перевозки. При этом он несет ответственность за выбор упаковки, которая должна обеспечивать сохранность отправок от каких-либо повреждений при их обработке и транспортировке.

Транспортная тара, используемая при транспортировке, для перемещения с помощью механических средств (поддоны, паллеты и др.) должна иметь конструктивные решения для обеспечения погрузочно-разгрузочных манипуляций. В случае отсутствия конструктивных решений для обеспечения погрузочно-разгрузочных манипуляций, компания PONY EXPRESS вправе отказать в приеме таких отправок или вернуть отправление заказчику (клиенту).

Для упаковки отправок, как правило, используются:

- предоставляемый PONY EXPRESS фирменный конверт с прозрачным карманом для сопроводительных документов;

- предоставляемый PONY EXPRESS одноразовый пластиковый фирменный пакет с защитным клапаном и прозрачным карманом для сопроводительных документов.

Отправителем для упаковки отправок могут использоваться имеющиеся у него непрозрачные конверты из бумаги и полимерных материалов, имеющие прочность на растяжение и разрыв, достаточную для обеспечения сохранности вложимого.

Для упаковки отправок и грузов используются:

1. Картонный конверт;
2. Сейф-пакет;
3. Коробки из коробочного картона;
4. Коробки и ящики из гофрированного картона;
5. Коробки и ящики из гофрированного картона с перегородками;
6. Коробки и ящики из гофрированного картона с амортизационными прокладками;
7. Коробки и ящики из гофрированного картона с амортизационными прокладками, укрепленные на деревянном поддоне;

8. Фанерные ящики;
9. Деревянные ящики, деревянная обрешетка;
10. Пластиковые бочки и фляги в деревянной обрешетке;
11. Металлические герметичные бочки и фляги;
12. Мешки;
13. Барабаны.

Дополнительные материалы, которые могут быть использованы при упаковке отправок/ грузов:

- Пломба (допускается использование пломб отправителя);
- Прозрачный карман с клейким слоем;
- Фирменный скотч (допускается использование скотча с символикой отправителя).

Типы тары	Виды грузов, разрешенных к перевозке в данной таре
1-2	Печатная продукция: документы, паспорта, фотографии, альбомы, книги, буклеты, журналы, баннеры, листовки и т.д.
3-9	Аудио, видеокассеты, компакт-диски, элементы питания
2-9,11	Мелкая бытовая и оргтехника (утюги, фены, чайники, картриджи, телефоны и т.д.), сухие медикаменты (таблетки, бинты, вата и т.д.), хозтовары, парфюмерия и косметика, металлическая и одноразовая посуда, обувь, семена, отделочные материалы (кроме тяжелых порошкообразных, жидких и в стекле), канцтовары, полиграфическая продукция, сигареты, бытовая и автохимия (кроме порошкообразной), мелкие запчасти, аксессуары, комплектующие, галантерея, игрушки, часы, сувениры, фототовары, спортивный и садовый инвентарь, электроустановочные изделия, аксессуары для животных, инструменты, краска (только в аэрозольных баллончиках),
	стеклянные светильники, лампы, метизы, бытовая химия (порошкообразная в индивидуальной упаковке).
6-9	Средняя бытовая и оргтехника (ТВ, видео, аудио, СВЧ, мониторы, системные блоки, кассовые аппараты, бытовые кондиционеры и т.д.), крупная бытовая техника (холодильники, газовые и электрические плиты, стиральные машины и т.д.).
8-9	Сантехника (душевые кабины, ванны, унитазы, раковины и т.д.), плитка, стеклянная, фарфоровая посуда, люстры, изделия из хрусталя, все виды оборудования (промышленное, торговое, медицинское, спортивное, ОПС), а также станки, механизмы и т.д., мебель, двери, подоконники, пластик для жалюзи, окон, подоконников, негабаритные либо хрупкие з\ч, стекло (оконное, витрины, автомобильное, зеркала), окна.
8-11	Отделочные материалы жидкие и в стекле.
12	Тяжелые порошкообразные отделочные материалы, бытовая химия порошкообразная, клубни.
13	Кабель

Оклеивание отправок скотчем производится в один слой по швам упаковки. В случае, если Заказчик (клиент) самостоятельно производит упаковку отправок/ грузов и использует другие упаковочные материалы либо другую технологию оклейки скотчем для обеспечения сохранности и отсутствия доступа к вложению отправления, PONY

EXPRESS не несет ответственности за доступ к вложению, если внешняя упаковка не деформирована/ не повреждена.

При отсутствии на отправлениях прозрачного кармана для пересылки сопроводительных документов могут использоваться специальные самоклеящиеся пакеты, которые наклеиваются на упаковку (коробки, мешки, контейнеры).

Тип транспортной упаковки должен соответствовать виду вложения. При необходимости следует использовать дополнительные упаковочные материалы: воздушно-пузырчатую пленку, воздушные пакеты, картон, пенопласт, упаковочную бумагу, стрейч-пленку и т.п.

В случаях транспортировки груза транспортными паллетами, груз должен быть размещен на деревянных поддонах точно по их габаритам и запаллен термоусадочной пленкой-стрейч не менее чем на два оборота (либо стянут и закреплен металлической или стреппинг лентой; верх паллета закрыт картонной крышкой, прикрывающий верхний ряд коробок не менее чем наполовину. Груз не должен выступать за размеры паллеты.

Упаковка отправлений должна быть без признаков повторного применения: проколов, вмятин, потёртостей, без масляных и грязных следов, не допускается наличие сторонней информации, не относящейся к этому отправлению.

Размеры вложения не должны превышать допустимые габариты, недопустимо выступание частей отправления за пределы упаковки.

PONY EXPRESS не несет ответственности в случае повреждения отправлений при несоблюдении клиентом настоящих Требований к упаковке, за исключением случаев, когда характер повреждений не связан с ненадлежащей упаковкой отправления.

Для повышения сохранности отправлений компания PONY EXPRESS использует дополнительные меры защиты.

Все упаковочные материалы PONY EXPRESS имеют уникальный номер, который отправитель при необходимости может внести в графу «Код безопасности отправления» накладной PONY EXPRESS. Сверка соответствия кодов на упаковке и накладной проводится сотрудниками PONY EXPRESS на каждом этапе следования отправления, что позволяет полностью исключить возможность несанкционированной переупаковки отправлений и обеспечить сохранность вложений.

8. Доставка (вручение) отправлений

Доставка отправления осуществляется:

- по месту нахождения получателя;
- в экспресс-центрах PONY EXPRESS;
- в терминалах PONY EXPRESS;
- в пунктах выдачи заказов партнерской сети, в том числе через почтоматы.

Доставка (вручение) отправлений получателю осуществляется в течение рабочего дня PONY EXPRESS. Доставка в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, доставка к определенному времени (кроме услуг «Доставка ко времени») осуществляется только по дополнительному согласованию с PONY EXPRESS (кроме услуг Экспресс ECOM и Стандарт ECOM).

В случае если курьер PONY EXPRESS не смог осуществить доставку с первого раза по независящим от него причинам, повторная доставка отправления будет предпринята без взимания дополнительной платы. После второй неудачной попытки доставки отправления почтовое отправление хранится в подразделении PONY EXPRESS в течение 15 календарных дней, груз – 7 календарных дней, после чего отправление возвращается отправителю за его счет. В случае неосуществленной доставки на территории России отправление может быть:

- возвращено отправителю;
- доставлено по новому адресу (переадресация);
- уничтожено.

В случае подключения Заказчиком (клиентом) сервиса «Предварительный прозвон» после поступления отправления с наложенным платежом в пункт доставки колл-центр PONY EXPRESS созванивается с Получателем. Получатель может перенести доставку отправления на другую дату, но не более чем на 7 календарных дней.

Время ожидания курьера у получателя для вручения отправок не должно превышать 10 минут.

В случае вручения отправления с наложенным платежом или при оказании сервиса «Доставка с возвратом документов», «Сбор при доставке», «Возврат документов», «Возврат ТН» – 15 минут, «Ожидание» - 30 минут.

При доставке многоместных отправок, требующих применения специальных погрузо-разгрузочных устройств, время нахождения у получателя согласовывается дополнительно.

В случае обнаружения при доставке/ вручении повреждения внешней оболочки отправления/ груза, отправление может быть вскрыто в присутствии работника PONY EXPRESS с составлением Акта приема-передачи груза (Приложение №4). При отсутствии подписанного с обеих сторон Акта приема-передачи груза, последующие претензии клиента на повреждение вложимого не принимаются, страховое возмещение не выплачивается.

Вручение почтовых отправок осуществляется при предъявлении Получателем оригинала документа, удостоверяющего личность (Приложение № 3).

8.1. Особенности вручения отправок с отметкой «До востребования»

Отправки с отметкой «До востребования» должны быть адресованы до экспресс-центра PONY EXPRESS с указанием контактного телефона получателя, фамилии, имени, отчества получателя или полного наименования юридического лица. Необходимость предоставления клиенту услуги «До востребования» указывается в соответствующем поле накладной в блоке «Получатель»: «До ПВЗ/ЭЦ».

«До востребования» в экспресс-центр могут направляться грузы весом не более 80 кг.

Раз в неделю сотрудники экспресс-центра PONY EXPRESS созваниваются с получателем, напоминая ему о поступлении отправления.

Срок хранения отправления «До востребования» - 15 календарных дней с момента поступления отправления в данное подразделение. После окончания срока хранения отправление возвращается отправителю. За возвращенное отправление с клиента взимается плата за возврат в соответствии с утвержденными тарифами.

Опция «До востребования» предоставляется в рамках тарифов на пересылку отправок без взимания дополнительной платы.

8.2. Порядок вручения отправок без объявленной стоимости без отметки «Лично в руки»

В случае вручения физическому лицу лично, физическое лицо ставит подпись с расшифровкой в соответствующем поле накладной и маршрутного листа.

В случае вручения отправления представителю компании-получателя, если полномочия лица, получающего отправление, понятны из обстановки (находится на рабочем месте в адресе, указанном отправителем (работник канцелярии, кассир и т.п.)),

представитель компании-получателя ставит подпись с расшифровкой ФИО в соответствующем поле накладной и в маршрутном листе.

В случае вручения представителю физического лица или компании по доверенности, после удостоверения курьером/ экспедитором/ работником экспресс-центра полномочий на получение отправления, курьер фиксирует номер и дату доверенности в накладной и маршрутном листе, после этого получатель ставит подпись с расшифровкой ФИО в соответствующем поле накладной и маршрутного листа.

После проставления получателем подписи на накладной работник PONY EXPRESS заполняет соответствующие поля, предназначенные для заполнения сотрудником компании (Приложение №2).

Один экземпляр накладной остается у получателя, оставшийся экземпляр хранится в подразделении PONY EXPRESS.

8.3. Порядок вручения отправления с объявленной ценностью без отметки «Лично в руки»

В случае вручения отправления с объявленной ценностью менее 500 000 руб. применяется порядок вручения, описанный в пункте 8.2.

В случае вручения отправления с объявленной ценностью равной либо более 500 000 руб., вручение осуществляется по Акту приема/передачи груза (Приложение №4), в случае отсутствия у Получателя печати, в Акте фиксируются реквизиты документа, удостоверяющего личность получателя.

8.4. Порядок вручения отправления с отметкой «Лично в руки»

В случае наличия на накладной отметки «Лично в руки» отправление вручается только тому лицу, которое указано в поле «Ф.И.О. получателя», после предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность, и проставления им подписи с расшифровкой Ф.И.О. в соответствующем поле накладной.

При наличии официального обращения от заказчика (клиента) о вручении отправления с отметкой «Лично в руки», принятого по договору с ним, другому получателю, PONY EXPRESS вручает отправление указанному лицу с фиксацией реквизитов документа, удостоверяющего его личность.

8.5. Особенности вручения отправок с наложенным платежом, услугой «Частичный выкуп», «Примерка»

При наличии отметки в накладной и/ или маршрутном листе «Частичный выкуп» получатель может отказаться от выкупа нескольких товарных позиций.

Сумма наложенного платежа до 150 000 включительно может быть оплачена наличными денежными средствами, при сумме наложенного платежа свыше указанной суммы – оплата наложенного платежа производится Получателем только с использованием банковской карты.

После того как курьер, принял наложенный платеж, выбил чек ККТ, возврат товара и денежных средств не производится. Для возврата товара и денежных средств получатель обращается непосредственно к отправителю/продавцу.

Заказчик (клиент) может установить пороговое значение выкупа, при недостижении которого с Получателя может быть взята определенная Заказчиком сумма денежных средств, которая будет перечислена ему вместе с суммой собранного наложенного платежа. В случае наличия пороговой суммы выкупа, курьер оповещает о ней получателя и получает денежные средства, выдавая после оплаты чек ККТ. В случае, если

получатель отказывается оплатить данную сумму комиссии – курьер отправление не вручает и делает отметку об этом в маршрутном листе.

При выкупе получателем части товарных позиций, находящихся в отправлении с наложенным платежом и дополнительной услугой «Частичный выкуп», оставшиеся товарные позиции курьер вкладывает во вскрытую упаковку и опечатывает скотчем (допускается помещение товарных позиций в новую упаковку).

При отказе получателя оплатить наложенный платеж до или после вскрытия отправления факт отказа фиксируется самим получателем на накладной и в маршрутном листе с указанием причины отказа, при отказе получателя произвести данную запись, отказ фиксируется курьером в накладной и маршрутном листе самостоятельно. Отправление при этом получателю не выдается.

8.6. Особенности вручения отправлений/ грузов с дополнительной услугой «Возврат документов»

Курьер/ экспедитор:

- в случае необходимости предоставляет получателю упаковку для возвратных документов;

- получает от получателя оформленное отправление с возвратными документами;
- возвращает отправителю 1 экземпляр подписанной им накладной.

Если по каким-либо причинам получатель отказывается подписать и вернуть курьеру/ экспедитору возвратные документы, то курьер отправление вручает, аннулирует заказ на возвратные документы в маршрутном листе фиксирует факт отказа получателя в предоставлении возвратных документов, получает подпись получателя.

8.7. Особенности вручения отправлений/ грузов с дополнительной услугой «Возврат ТСД»

Курьер/ экспедитор:

- в случае необходимости предоставляет получателю упаковку для возвратных ТСД;

- получает от получателя оформленное отправление с подписанными ТСД;
- возвращает отправителю 1 экземпляр подписанной им накладной.

Если по каким-либо причинам получатель отказывается подписать и вернуть курьеру/ экспедитору возвратные ТСД, то курьер отправление/груз не вручает, в маршрутном листе фиксирует факт отказа получателя в предоставлении возвратных ТСД, получает подпись получателя.

9. Порядок работы с возвратными отправлениями

Отправление считается неврученным в случаях:

- невозможности вручения отправления по причине отсутствия получателя по адресу, указанному в накладной, отказа получателя от приема отправления или отказа от оплаты суммы наложенного платежа (при ее наличии);

- отсутствия возможности связаться с получателем для передачи информации о поступлении отправления или его отказа при попытке передачи информации о поступлении;

- неявки получателя в заранее согласованный день в экспресс-центр или отказа получателя от приема отправления.

При отказе получателя от приема отправления при прибытии к нему курьера, факт отказа фиксирует сам получатель в накладной и заверяет своей подписью. При отказе

получателя произвести данную запись работник подразделения компании PONY EXPRESS делает отметку в накладной и маршрутном листе самостоятельно.

Неврученное почтовое отправление помещается на хранение на срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты его отнесения к неврученным, груз – на 7 календарных дней. В случае, если условиями договора с Заказчиком установлено, что Заказчик отказывается от получения неврученных отправлений, то данные отправления не хранятся, а передаются в соответствующее подразделение Компании для дальнейшего уничтожения.

В случае отсутствия возможности вручения почтового отправления получателю и отсутствия указания заказчика (клиента) по истечении 15 календарных дней отправление пересылается отправителю, в случае груза – по истечении 7 календарных дней.

По заявлению заказчика (клиента) возможно помещение неврученного отправления на хранение на срок не более 30 суток с оплатой услуги хранения отправления.

За возврат неврученного отправления отправителю с заказчика (клиента) взимается плата за пересылку (без повторного взимания тарифа за объявленную ценность) как за вновь принятое отправление, если иное не предусмотрено договором.

В случае отказа от получения возвращенного неврученного отправления отправителем в возвратной накладной делается соответствующая запись с указанием причины отказа от приема отправления и ставится подпись либо отправителя, либо работника PONY EXPRESS.

После этого неврученные отправления переходят в разряд не востребовавшихся.

Отправления, для которых невозможно определить отправителя/ получателя вскрываются на основании судебного решения в целях установления адресов пользователей либо иных сведений, необходимых для доставки (вручения) их получателю или возврата отправителю.

Если при вскрытии такого отправления удалось установить адреса пользователей услугой доставки, то оно вместе с одним экземпляром акта упаковывается и досылается получателю или возвращается отправителю.

В случае неустановления адресов пользователей услугой доставки, данные отправления уничтожаются. По факту вскрытия, изъятия или уничтожения, в том числе без вскрытия подобных отправлений, комиссией составляется акт.

Временное хранение не востребовавшихся отправлений и отправок, для которых не удалось установить получателя/ отправителя осуществляется в течение 6 месяцев, по истечении которых отправления уничтожаются.

10. Выставление счетов

Акты выполненных работ/ оказанных услуг и счета выставляются в течение 5 рабочих дней после окончания установленного в Договоре с Заказчиком (клиентом) периода:

Два раза в месяц:

- за период с 1 по 15 число;
- за период с 16 по 30/31 число месяца.

Один раз месяц:

- за период с 1 по 30/31 число месяца;

Еженедельно:

- за календарную неделю месяца;

По каждой услуге:

- за каждое отправление отдельно, по факту оказанной услуги.

Счета и акты выполненных работ/ оказанных услуг могут направляться клиенту как почтовым отправлением/доставляться курьером, так и с помощью юридически значимого электронного документооборота.

При этом детализация предоставляется только в электронном виде и доступна в Личном кабинете Заказчика. В случае необходимости получения детализации на бумажном носителе за каждый факт представления детализации с Заказчика (клиента) взимается тариф за «Сервис по предоставлению платежных документов».

11. Ответственность компании PONY EXPRESS

Ответственность PONY EXPRESS наступает с момента приема отправления уполномоченным сотрудником.

PONY EXPRESS не несет ответственности:

- за вложенное в отправление. Подпись клиента/ отправителя на накладной гарантирует, что отправление, передаваемое для доставки, не содержит предметов, веществ, запрещенных к пересылке в почтовых и грузовых отправлениях;
- за сохранность вложения, если целостность внешней упаковки не была нарушена;
- за внутритарную недостачу содержимого грузовых/ почтовых мест, принятых (переданных) и доставленных в неповрежденной упаковке.

В случае явного несоответствия упаковки характеристикам вложения либо обнаруженного нарушения внешней упаковки, сотрудник PONY EXPRESS предупреждает клиента о выявленном несоответствии или нарушении и вносит отметку в накладной PONY EXPRESS: «Клиент предупрежден о несоответствии упаковки».

Клиент обязан выявить и надлежащим образом подготовить к доставке опасные грузы.

Перед перевозкой клиент должен убедиться в том, что грузы не запрещены для перевозки соответствующим типом транспорта.

В случае наличия опасных грузов клиент обязан предварительно оформить заявку на вызов курьера через Личный кабинет с проставлением соответствующей отметки в поле «Опасный груз», а также, после подтверждения со стороны PONY EXPRESS, сделать соответствующую запись в Бланке накладной.

В случае, если вложение в отправление/ груз содержит предметы или вещества, которые не являются опасными, но могут быть классифицированы службой авиационной безопасности как опасные (жидкости, предметы с нанесенными знаками опасности и т.п.) отправление/ груз должны пересылаться с сопроводительными документами, подтверждающими, что груз не представляет опасности при перевозке авиационным транспортом. Документы должны быть вложены в прозрачный карман, находящийся на упаковке отправления/ груза, с возможностью ее изъятия без вскрытия отправления/ груза.

Клиент возмещает PONY EXPRESS убытки в полном объеме, а также выплачивает сверх убытков штраф в размере, выставленном PONY EXPRESS контрагентом (аэропортом/ перевозчиком/ органом государственной власти), в случае:

- если при передаче отправления не заявит о том, что груз относится к категории опасных или запрещенных;
- если клиент не обеспечит возложенную на него обязанность по упаковке и маркировке опасных грузов, в соответствии с требованиями Правил перевозки опасных грузов;

- если не приложит к грузу сопроводительные документы, подтверждающие безопасность груза для авиационной пересылки, что приведет к возврату груза Службой авиационной безопасности;

- при отсутствии сопроводительных документов к перевозимому отправлению, в случаях, когда они необходимы.

Ответственность PONY EXPRESS за дополнительную услугу ограничивается размером стоимости заказанной дополнительной услуги.

При доставке отправок с сервисом «Бесконтактная доставка» клиент принимает на себя следующие возможные риски:

- нарушение упаковки/ вложения, выявленные после доставки;
- недостача вложения, неполучение всего/ части отправления/ несоответствие вложения, обнаруженные после доставки;
- доставка отправления/ вложения с повреждениями;
- получение отправления другим лицом.

В случае возникновения вышеуказанных рисков, компания PONY EXPRESS освобождается от какой-либо ответственности.

В случае, если отправление содержит товар(ы), подлежащий(ие) обязательной маркировке средствами идентификации (код Data Matrix/ иной способ маркировки, далее по тексту – «код маркировки»), в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- Отправитель – участник оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, несет ответственность за корректную передачу PONY EXPRESS кода маркировки в момент оформления заказа любыми доступными средствами (API-интеграция, Личный кабинет и пр.);
- Код маркировки передается по каждой единице товара, подлежащего обязательной маркировке;
- Код маркировки передается в формате, утвержденном законодательством РФ для конкретной категории товара;
- PONY EXPRESS освобождается от какой-либо ответственности перед Отправителем, в случае если Отправитель – участник оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, не передал/ передал некорректный код маркировки единицы товара, подлежащего обязательной маркировке в соответствии с законодательством РФ.

В связи с введением международных санкций:

- Клиент обязан проверять грузы на предмет санкционных ограничений (отправитель, получатель, код ТНВЭД, вложение), если он заказывает грузы из-за рубежа (Импорт)/ отправляет грузы из РФ (Экспорт).
- Клиент осознает и самостоятельно несет финансовые риски в случае возврата грузов, уничтожения и иных ограничений, налагаемых на грузы, при условии попадания этих грузов отправителя/ получателя в санкционные ограничения, выявленные в процессе доставки. PONY EXPRESS имеет право выставить клиенту дополнительно счет за возврат таких грузов помимо оплаты за доставку груза в/ из страны.

В связи с пандемиями, вводимыми ограничениями и мерами по борьбе с ними, на локальном и глобальном уровне, санкционными ограничениями возможны изменения географии обслуживания, сроков доставки. Данные обстоятельства являются и в рамках договора считаются обстоятельствами непреодолимой силы.

Актуальная информация публикуется на сайте www.ponyexpress.ru и является официальным уведомлением клиентов о вводимых изменениях по предоставляемым

услугам.

Не подлежат удовлетворению претензии, связанные с нарушением сроков доставки по причинам закрытия территориальных границ и ограничения доступа к ним, в соответствии с принятыми нормами действующего законодательства, а также в соответствии с указами и распоряжениями федеральных органов государственной и органов государственной власти субъекта РФ.

Ответственность Исполнителя за несоблюдение сроков пересылки отправок:

- При нарушении сроков доставки отправок по услуге «PREMIUM» осуществляется возврат полной стоимости тарифа за пересылку отправления;

- При нарушении сроков доставки отправок по услуге «Экспресс 10:00» при доставке до 15:00 тарификация производится по тарифу за услугу «Экспресс 15:00», при доставке после 15:00 тарификация производится по тарифу услуги «Экспресс».

- При нарушении сроков доставки отправок по услуге «Экспресс 15:00» тарификация производится по тарифу услуги «Экспресс».

Для остальных услуг: при нарушении сроков доставки отправок ответственность составляет 2% от стоимости пересылки за каждый день задержки, но не более 50% от тарифа за пересылку отправления.

За нарушение контрольных сроков доставки отправок физических лиц PONY EXPRESS несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

В случае повреждения или утраты отправления без объявленной ценности PONY EXPRESS выплачивает:

В случае повреждения или утраты отправления без объявленной ценности с подключенной опцией «Защита от рисков», PONY EXPRESS выплачивает 100% от стоимости отправления при утрате/ повреждении отправления целиком или пропорционально части стоимости отправления, поврежденного/утраченного при доставке, но не более 3 000 руб. за почтовые отправления и 30 000 руб. за грузовые отправления, доставляемые по одной накладной. Сумма возмещения устанавливается на основании документов, подтверждающих стоимость отправления, в случае непредоставления документов, подтверждающих стоимость отправления, ответственность PONY EXPRESS за полное /частично повреждение или утрату отправления составит 3 000 руб. за все места отправления, доставляемые по одной накладной.

В случае повреждения или утраты отправления без объявленной ценности и без подключения опции «Защита от рисков», ответственность PONY EXPRESS за отправления, пересылаемые по территории РФ и стран СНГ, ограничена и не превышает 1 500 руб. за почтовые отправления (весом до 20 кг) и 15 000 руб. за грузовые отправления (весом более 20 кг), доставляемые по одной накладной. В случае повреждения или утраты части мест отправления, ответственность пропорциональна количеству поврежденных/утраченных мест.

В случае повреждения или утраты отправления, доставляемого по услуге «PREMIUM», ответственность PONY EXPRESS ограничена и не превышает 100 000 руб. за отправление, если пользователем услуг дополнительно не оплачен сбор, предусмотренный п.5.7.4 настоящего Руководства. Сумма возмещения устанавливается от объявленной клиентом ценности отправления на основании документов, подтверждающих его стоимость.

Если отправителем объявляется ценность отправления, то в размере суммы объявленной ценности в случае утраты отправления или пропорционально части отправления, поврежденной при доставке.

Ответственность PONY EXPRESS при оказании экспедиционных услуг, связанных

с доставкой грузов и документов в международном сообщении, регулируется в рамках Федерального закона от 30.06.2003 N 87-ФЗ "О транспортно-экспедиционной деятельности» (далее – Федеральный закон) и не может превышать две расчетные единицы за килограмм общего веса утраченного, недостающего или поврежденного (испорченного) груза, если более высокая сумма не возмещена лицом, за которое отвечает экспедитор.

Предел ответственности экспедитора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договором транспортной экспедиции, не может превышать 666,67 расчетной единицы за место или иную единицу отгрузки, за исключением ответственности экспедитора, предусмотренной пунктом 2 статьи 9 Федерального закона¹.

При оказании транспортно-экспедиционных услуг экспедитор вправе удерживать находящийся в его распоряжении груз до уплаты вознаграждения и возмещения понесенных им в интересах клиента расходов или до предоставления клиентом надлежащего обеспечения исполнения своих обязательств в части уплаты вознаграждения и возмещения понесенных им расходов. В этом случае клиент также оплачивает расходы, связанные с удержанием имущества. За возникшую порчу груза вследствие его удержания PONY EXPRESS в случаях, предусмотренных настоящим пунктом, ответственность несет клиент.

PONY EXPRESS не несет ответственности за утерю или повреждение грузов, произошедшее вследствие заявления клиентом или его грузоотправителем недостоверных сведений в сопроводительных документах или предоставлением недостоверной/ неполной информации о грузах, условиях их транспортировки, обработки, упаковки и хранения, а также их конфискацию государственными органами.

11.1. Освобождение от ответственности (форс-мажор)

PONY EXPRESS освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по условиям доставки и сохранности, если оно явилось следствием непредвиденных обстоятельств, а именно:

- наводнения, пожара, землетрясения, снежного заноса, обвала, тумана, мороза и других стихийных бедствий;
- войн, блокад, актов органов власти и управления (запрещения экспорта-импорта), эпидемий, забастовок и прочих неуправляемых обстоятельств, если эти обстоятельства непосредственно нарушают условия настоящего Руководства PONY EXPRESS.

Компания, оказавшись под воздействием указанных обстоятельств, информирует об этом клиентов путем размещения информации на официальном сайте и принимает все зависящие от нее меры для устранения последствий этих обстоятельств.

11.2. Прием претензий

Компания PONY EXPRESS высоко ценит каждого клиента и с большим вниманием относится ко всем замечаниям и претензиям.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию

¹ Для целей Федерального закона при оказании экспедиционных услуг, связанных с перевозками грузов в международном сообщении, под расчетной единицей понимается единица специального права заимствования, определенная Международным валютным фондом. Стоимость рубля в единицах специального права заимствования исчисляется в соответствии с методом определения стоимости, применяемым Международным валютным фондом на соответствующую дату для своих операций и сделок. В соответствии со стоимостью рубля в единицах специального права заимствования перевод в рубли осуществляется на дату принятия судебного решения или на дату, установленную соглашением сторон.

услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить PONY EXPRESS претензию.

Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления предъявляются в течение шести месяцев со дня передачи почтового отправления PONY EXPRESS. Претензии подаются в письменном виде.

При оказании транспортно-экспедиционных услуг право на предъявление экспедитору претензии и иска имеет клиент или уполномоченное им на предъявление претензии и иска лицо, получатель груза, указанный в договоре транспортной экспедиции. Претензии к экспедитору могут быть предъявлены в течение шести месяцев со дня возникновения права на предъявление претензии. Указанный срок исчисляется в отношении:

- возмещения убытков за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза со дня, следующего за днем, когда груз должен быть выдан;
- возмещения убытков, причиненных клиенту нарушением срока выполнения обязательств по договору транспортной экспедиции, со дня, следующего за последним днем действия договора, если иное не определено сторонами;
- нарушения иных обязательств, вытекающих из договора транспортной экспедиции, со дня, когда клиент или получатель груза, указанный в договоре транспортной экспедиции, узнали или должны были узнать о таких нарушениях.

Образец Письма-претензии представлен на сайте www.ponyexpress.ru.

Претензии по повреждению отправления принимаются к рассмотрению в случае, если в момент доставки отправления получателю в сопроводительных документах (накладной исполнителя) была сделана отметка об обнаруженных недостатках и в присутствии курьера/ экспедитора составлен двусторонний Акт приема-передачи груза, в котором описывается состояние упаковки и/ или самого груза. Акт приема-передачи груза должен быть заполнен надлежащим образом, в акте должны быть поставлены печати и подписи сторон (с расшифровкой подписей и должностей). В случае отсутствия у получателя печати, в Акте фиксируются реквизиты документа, удостоверяющего личность Получателя. При наличии претензии по повреждению/ недостаче вложенного в отправление предоставление клиентом Акта приема-передачи груза в адрес PONY EXPRESS обязательно. При несоответствии информации, указанной в накладной PONY EXPRESS, фактическому вложению, PONY EXPRESS отказывает в возмещении убытков. Клиент обязан документально подтвердить стоимость отправления. В случае, если размер ответственности PONY EXPRESS не превышает 300 рублей РФ, клиент отказывается от предъявления претензий. Документы, подтверждающие стоимость отправления, принимаются по электронной почте.

Возмещение ущерба (убытков) связанных с перевозкой/доставкой грузов (отправлений) по претензии не облагаются НДС, т.к. не признается реализацией товаров, работ (услуг) согласно пп. 1 п. 1 ст. 146 НК РФ.

В случае повреждения/утраты отправления, клиенту необходимо предоставить:

- документы, подтверждающие стоимость вложения (универсальный передаточный документ, счет, счет-фактура, инвойс, товарная накладная, товарный чек, справка об отпускных ценах);
- акт приема-передачи, составленный в момент доставки отправления с указанием замечаний к грузу (при повреждении);
- счет за ремонт, замену поврежденного груза или документы об уценке (в случае возможности ремонта или уценки);

- заключение производителя или лицензированной ремонтной организации о неремонтопригодности поврежденного груза (в случае неремонтопригодности);
- акт об утилизации, проведенной лицензированным предприятием (в случае неремонтопригодности).

Стоимость (оценка) причинённого ущерба (убытка) определяется на основании товарной накладной (иного учетного первичного документа) и выплачивается собственнику груза (отправления), на основании предоставленного документального подтверждения, без учета НДС, за исключением случаев, когда право собственности на момент принятия груза (отправления) к перевозке перешло к покупателю.

Выплата ущерба (убытков) производится на основании претензии в срок не более 90 календарных дней с ее даты получения.

PONY EXPRESS обязан рассмотреть претензию и дать заявителю ответ (в письменной форме) в течение 30 рабочих дней, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Процесс рассмотрения претензий не снимает с клиента обязательств по оплате услуг по пересылке отправок в полном объеме в установленные договором сроки.

В случае нарушения срока доставки по причине задержки авиационных рейсов и/или ограничения коммерческой загрузки данных рейсов, и при своевременном оповещении клиентов, посредством размещения соответствующего уведомления на официальном сайте PONY EXPRESS, срок задержки по указанной причине не учитывается при расчете срока доставки.

В период повышенного спроса на услуги почтовой связи и транспортной экспедиции: с 01 декабря по 31 января каждого года («высокий сезон»), сроки доставки отправок могут быть увеличены, при этом компания PONY EXPRESS имеет право отказать в удовлетворении претензии по их нарушению в указанный период.

Приложение № 1 к Руководству по услугам PONY EXPRESS
Предметы и вещества, запрещенные к пересылке при оказании услуг по доставке отправлений

1. По территории России:

Основание: Федеральный закон «О почтовой связи», ст. 22

-Огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, основные части огнестрельного оружия, а также взрывные и иные устройства, представляющие опасность для жизни и здоровья людей.

-Наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества.

-Ядовитые животные и растения.

-Денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта (за исключением пересылаемых Центральным банком Российской Федерации и его учреждениями).

-Скоропортящиеся продукты питания.

-Предметы и вещества, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, загрязнять или портить (повреждать) другие почтовые отправления и почтовое оборудование.

Основание: Руководство по услугам PONY EXPRESS

-Опасные материалы (газовые баллоны, растворители и т.д.).

-Цветные металлы, изделия из них.

-Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них (за исключением случаев, когда компанией PONY EXPRESS заключен с клиентом договор о перевозке данных наименований товаров).

-Прах.

-Изделия из стекла и фарфора (стаканы/бутылки/хрусталь и т. д.) без специальной упаковки.

-Художественные ценности, картины, иконы, антиквариат.

-Иные предметы в случаях, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами.

2. При пересылке на территорию других стран:

Основание: таможенное законодательство Российской Федерации

-Опасные и требующие специальных условий хранения и обработки в соответствии с правилами IATA (Международная ассоциация авиаперевозчиков) и ICAO (Международная ассоциация гражданской авиации).

-Любое оружие (включая метательное) и их части, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, электрошоковые устройства и искровые разрядники; взрывчатые вещества.

-Товары в аэрозольной упаковке.

-Прах, человеческие останки, человеческие органы и (или) ткани человека, кровь и ее компоненты.

-Наличные деньги и их эквиваленты (банкноты и монеты, не гашенные почтовые марки, дорожные, персональные или корпоративные выписанные расчетные чеки).

-Несопровождаемый багаж.

-Алкогольные напитки.

-Ценные бумаги и платежные/банковские карты (в том числе с нулевым балансом).

-Живые животные.

-Меха, в том числе и в виде готовых изделий.



- Личное имущество/вещи, бывшие в употреблении (кроме стран ЕАЭС: Беларусь, Казахстан*, Киргизия* и Армения*).
- Порнографические материалы.
- Предметы исключительной ценности: произведения искусства, антикварные изделия, драгоценные камни, золото и серебро.
- Живые растения.
- Семена.
- Слоновая кость и изделия из нее.
- Табак и табачные изделия.
- Скоропортящиеся товары.
- Шкуры диких животных.
- Ювелирные изделия и часы (за исключением недорогой декоративной бижутерии и недорогих часов на сумму не более 500 долларов США или эквивалентную сумму в местной валюте).
- Наркотические средства, психотропные, сильнодействующие средства и вещества, прекурсоры.
- Контрафактные товары.
- Иные предметы в случаях, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами РФ, иностранных государств, международными договорами.

Примечание:

** При вывозе из РФ осуществляется таможенный контроль в части ограничения некоторых товаров в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.03.2022 № 312 «О введении на временной основе разрешительного порядка вывоза отдельных видов товаров за пределы территории Российской Федерации». При вывозе из РФ отправителю необходимо указать описание товара и код ТНВЭД в отправляемом в PONY EXPRESS манифесте либо предоставить в PONY EXPRESS заполненный инвойс.*

Приложение № 2 к Руководству по услугам PONY EXPRESS
Пример заполнения фирменной накладной PONY EXPRESS при отправке по территории РФ и для отправок и грузов, направляемых в страны ЕАЭС

Рис.1

Накладная (экспедиторская расписка) Дата / / 38 Вреня 39 DELP 40		 12-3456-7890	
Отправитель / Shipper Код отправителя / Shipper's code 0 1 2 3 4 5 6 7 1 ФИ.О. отправителя / Shipper's name Иванов В.А.		Описание отправления / Shipment details Количество мест / Pieces 2 28 Общий вес / Total weight 5 29	Услуги и тарифы / Services & charges Режим доставки / Services 31 Экспресс Express 31 День в день (по городу) / Same day Экспресс SML Express SML Прямая машина / Direct truck Объявленная ценность / Declared value 2 5 0 0
Компания / Company ОАО «Группа компаний» Телефон / Phone +7(495)8445-33-75 Страна / Country Россия Место приема/погрузки / City Чехов Индекс / Postal code 1 1 2 2 3 3 Респ., край, обл. / Region Московская Район / Area Центральная Улица, дом / Street, Build. ул. Ленина, д. 2 ИНН / TAX ID / VAT 7728142525 8 КПП / KPP (RUS) 773401001		Место / Piece 1 Габариты, см / Dimensions, cm 20 30 2 Контрольное взвешивание (кг) / Объявленный вес (кг) 41 42	Основной тариф / 43 Доп. сбор за ценность / 44 Тариф за доступ / 45 Прочие услуги / 46 Сумма НДС / 47
Примечание отправителя / Shipper's reference Описание вложения / Description of contents Комплектующие запчасти E-mail 12@mail.ru <input type="checkbox"/> Только документы / Only documents <input type="checkbox"/> Опасный груз / Dangerous Cargo		Платежник / Payer 33 <input checked="" type="checkbox"/> Отправитель / Shipper <input type="checkbox"/> Получатель / Receiver Код платежника / Payer's code 0 1 2 - 4 3 4 5 6, 34	Прием отправления / Acceptance Примечания экспедитора / 48 Подпись сотрудника / 49 Код сотрудника / 50 Код безопасности отправления / Security code 9 8 7 6 5 4 3 36 Подпись отправителя / Shipper's signature 37
Получатель / Receiver Код получателя / Receiver's code 17 ФИ.О. получателя / Receiver's name Сидоров О.А. Компания / Company ЗАО «Филиал» Телефон / Phone + 7 8 1 3 1 6 3 0 2 4 7 Страна / Country Россия Место вручения/разгрузки / City Гатчина Индекс / Postal code 1 1 7 2 2 0 Респ., край, обл. / Region Ленинградская Район / Area Улица, дом / Street, Building ул. Лесная, д. 27А, корп. 6, офис 20 ИНН / TAX ID / VAT 24 КПП / KPP (RUS) 25 E-mail 34@mail.ru <input type="checkbox"/> До ПВЗ / To Service Point 27		Дополнительные платные услуги / Additional payable services 35 <input type="checkbox"/> уведомление о доставке / delivery notification <input checked="" type="checkbox"/> доставка лично в руки / hand to hand delivery <input type="checkbox"/> возврат документов / documents return <input type="checkbox"/> сбор по описи / contents list <input type="checkbox"/> страхование отправления / shipment insurance другое / other	Подтверждение доставки / Proof of delivery Ф.И.О. получателя / Receiver's name 52 Дата / Date / / 53 Вреня / Time 54 Код сотрудника / 51 Подпись получателя / Receiver's signature 55
8 800 234 22 40 PONYEXPRESS.RU		12-3456-7890	Оригинал PONY EXPRESS / Original of PONY EXPRESS

Пункты накладной, которые заполняет отправитель:

Блок «Отправитель»:

1. Код компании-отправителя (для клиентов, работающих с PONY EXPRESS по договору)
2. ФИО отправителя
3. Наименование компании-отправителя
4. Контактный телефон отправителя
5. Страна отправителя
6. Адрес отправителя. Адрес отправителя на накладной должен совпадать с фактическим адресом передачи отправления курьеру
7. Индекс отправителя
8. ИНН отправителя. Идентификационный номер налогоплательщика, заполняется юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями
9. КПП отправителя. Код причины постановки на учет, заполняется юридическими лицами
10. Описание вложения – краткое, но максимально точное описание содержимого отправления
11. Поле для отметок – заполняется, если вложением являются только документы
12. Поле для отметок – заполняется, если вложением является опасный груз
13. Примечание отправителя
14. E-mail отправителя – адрес электронной почты отправителя
15. Поле для отметок – заполняется, если отправление принимается в экспресс-центре/ПВЗ

Блок «Получатель»

17. Код компании-получателя (для клиентов-получателей, работающих с PONY EXPRESS по договору)
18. ФИО получателя
19. Наименование компании-получателя
20. Контактный телефон получателя (поле обязательно для заполнения)
21. Страна получателя
22. Адрес получателя. Указание индекса получателя на накладной является обязательным
23. Индекс получателя
24. ИНН получателя. Идентификационный номер налогоплательщика, заполняется юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями
25. КПП получателя. Код причины постановки на учет, заполняется юридическими лицами
26. E-mail получателя – адрес электронной почты получателя
27. Поле для отметок – заполняется, если отправление доставляется в пункт выдачи заказов (ПВЗ)/ экспресс-центр

Блок «Описание отправления»:

28. Количество мест в данном отправлении
29. Общий вес – вес всего отправления (указывается с округлением до 0,5 кг в большую сторону)

Блок «Услуги и тарифы»:

31. Режим доставки. Если при заполнении накладной отправителем не был указан режим доставки, отправление по умолчанию доставляется в режиме «Экспресс».

32. Сумма объявленной ценности

Плательщик/Тип оплаты

34. Код плательщика (для клиентов, работающих с PONY EXPRESS по договору)

Пункты накладной, которые заполняет сотрудник PONY EXPRESS:



30. Габариты мест – указываются габариты Д*Ш*В
38. Дата приема отправления курьером
39. Время приема отправления
40. DELP
41. Контрольное взвешивание - фактический вес отправления, установленный при контрольном взвешивании
42. Объемный вес отправления
43. Основной тариф – тариф, без учета НДС, согласно прайс-листу и расчету на сайте
44. Дополнительный сбор за объявленную ценность, без НДС
45. Тариф за дополнительные услуги без НДС
46. Прочие услуги – сумма дополнительных тарифов, без учета НДС
47. Сумма платежа, с учетом НДС, рассчитываемая в процентах от суммы всех (в т.ч. и по услугам логистики и доп. сборов за ценность) тарифов, по ставке, установленной законодательством РФ
48. Примечания экспедитора
49. Подпись курьера, принявшего отправление
50. Личный номер курьера, принявшего отправление
51. Личный номер курьера, доставившего отправление

Пункты накладной, которые заполняет получатель:

- 52. ФИО получателя
- 53. Дата получения отправления
- 54. Время получения отправления
- 55. Подпись получателя

Пример накладной PONY EXPRESS, распечатываемой из онлайн сервиса «Личный кабинет» и с сайта*



Рис.2

PONYEXP/ApiCoreProd Распечатана: 05.07.2022 16:39:08		28-0950-7008					
Дата	Время	ORG	MOW	DEST	LED		
ОТПРАВИТЕЛЬ		Код	Иванов Иван				
Компания		ОАО "Группа компаний"					
Индекс	119002	Телефон	+74958453375 <small>(50 символов)</small>				
Москва		Россия					
УЛ АРБАТ Д. 43							
Примечание отправителя <small>(150 символов)</small>							
ПОЛУЧАТЕЛЬ		Код	Петров Петр				
Компания		ЗАО "Филиал"					
Индекс	197110	Телефон	+781231630247 <small>(50 символов)</small>				
Санкт-Петербург		Россия					
ПР-КТ КРЕСТОВСКИЙ Д. 27							
ОПИСАНИЕ		<input type="checkbox"/> Только документы		<input type="checkbox"/> Опасный груз			
Описание вложения <small>(150 символов)</small>		Оборудование					
Кол-во мест	1	Вес (кг)	5	Контр. веш. (кг)	Объем, вес (кг)		
Место, габариты (см.)		Место, габариты (см.)		Место, габариты (см.)			
Услуга		Экспресс					
Специальные инструкции							
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ							
Объявленная ценность		Основной тариф					
0.00		Тариф за доп. услуги					
Оплата		Отправителем					
Код плательщика	70-1012	Сумма платежа с НДС				0	
Вид оплаты	По счету	Телефон для уведомлений					
Дополнительные услуги:							
Примечание экспедитора:							
Код курьера		Подпись					
КОД БЕЗОПАСНОСТИ							
Я подтверждаю, что отправление не содержит предметы, запрещенные к пересылке. Обязуюсь соблюдать все правила и условия, изложенные в Руководстве по услугам Исполнителя.						Подпись отправителя	
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ДОСТАВКИ							
Я подтверждаю, что отправление доставлено и вручено в закрытом виде, без внешних повреждений упаковки, упаковочных материалов и пломб, вес отправления соответствует весу, определенному при его приеме.							
Подпись получателя		Ф.И.О. получателя					
Дата		Время	Код курьера				
28-0950-7008							

Пример заполнения накладной, адресованной за пределы РФ (кроме стран ЕАЭС)*



На исходящих за границу РФ международных отправлениях (кроме стран ЕАЭС) адрес отправителя и получателя пишется латинскими буквами и арабскими цифрами с обязательным указанием почтового индекса (ZIP-code). В случае заполнения адреса только на русском языке (кроме стран ЕАЭС) курьер имеет право отказать в приеме отправления.

Рис.3

Накладная (экспедиторская расписка)					
Дата / /		Время		DELP	
Код отправителя / Shipper's code 0 2 2 - 7 5 3 2		Ф.И.О. отправителя / Shipper's name Иванов Иван		12-3456-7890	
Компания / Company ООО «Ориги»		Страна / Country Russia		Описание отправления / Shipment details Количество мест / Pieces: 1 Общий вес / Total weight: 1	
Телефон SMS / Phone 8 9 2 1 4 3 7 8 7 3 2		Место приема/погрузки		Услуги и тарифы / Services & charges Режим доставки / Services: Экспресс / Express <input checked="" type="checkbox"/> Эконом / Econom <input type="checkbox"/> День в день (по городу) / Same day <input type="checkbox"/> Прямая машина / Direct truck <input type="checkbox"/> Экспресс SML / Express SML <input type="checkbox"/> Экспресс SML конверт / Express SML envelope <input type="checkbox"/>	
Город / City Moscow		Индекс / Postal code 1 0 8 8 0 4		Контрольное взвешивание (кг) / Общ. вес (кг)	
Респ., край, обл. / Region		Район / Area		Объявленная ценность / Declared value	
Улица, дом / Street, Build. ul. Gorky 5		ИНН TAX ID / VAT 7728143217		КПП KPP (RUS) 773401001	
Примечание отправителя / Shipper's reference Boxes with coffee capsules		E-mail Orn@mail.ru		Платательщик / Payer <input type="checkbox"/> Отправитель / Shipper <input type="checkbox"/> Получатель / Receiver <input checked="" type="checkbox"/> 3-я сторона / 3rd party <input type="checkbox"/> Наличными / Cash <input type="checkbox"/> По счету / Invoice	
<input type="checkbox"/> Только документы / Only documents <input type="checkbox"/> Опасный груз / Dangerous Cargo		Получатель / Receiver Код получателя / Receiver's code		Дополнительные платные услуги / Additional payable services <input type="checkbox"/> уведомление о доставке / delivery notification <input checked="" type="checkbox"/> доставка лично в руки / hand to hand delivery <input type="checkbox"/> возврат документов / documents' return <input type="checkbox"/> сбор по описи / contents list <input type="checkbox"/> страхование отправления / shipment insurance <input type="checkbox"/> другое / other	
Ф.И.О. получателя / Receiver's name Zottan Haga		Компания / Company VAST-LESK-SITI KFT		Приним отправления / Acceptance Подпись сотрудника / Подпись отправителя / Shipper's signature	
Телефон / Phone + 3 6 7 0 4 3 7 2 5 9 2		Страна / Country Hungary		Код безопасности отправления / Security code	
Город / City Budapesht		Индекс / Postal code 7 0 9 0		Подтверждение доставки / Proof of delivery Ф.И.О. получателя / Receiver's name Дата / Date Время / Time Код сотрудника / Employee code	
Респ., край, обл. / Region		Район / Area		Подпись получателя / Receiver's signature	
Улица, дом / Street, Building ul. Vak Bottyan 24		ИНН TAX ID / VAT		Место для печати и адреса	
КПП KPP (RUS)		E-mail		8 800 234 22 40 12-3456-7890	
<input type="checkbox"/> До ПВЗ / To Service Point		PONYEXPRESS.RU		Original PONY EXPRESS / Original of PONY EXPRESS	

Новая форма фирменной накладной PONY EXPRESS*

Рис.4

Дата / /		Время		DELP	
Код отправителя / Shipper's code 0 1 2 - 3 4 5		Ф.И.О. отправителя / Shipper's name Иванов В.А.			
Компания / Company ОАО «Группа компаний»		Страна / Country Россия			
Телефон SMS / Phone +7(4 9 5) 8 4 5 - 3 3 7 5		Место приема/погрузки		Описание отправления / Shipment details Количество мест / Pieces: 2 Общий вес / Total weight: 5	
Город / City Чехов		Индекс / Postal code 1 1 2 2 3 3		Услуги и тарифы / Services & charges День в день (по городу) / Same day <input type="checkbox"/> Стандарт / Standard <input type="checkbox"/> Стандарт+ / Standard+ <input type="checkbox"/> Экспресс / Express <input type="checkbox"/> Прямая машина / Direct truck <input type="checkbox"/> Экспресс SML / Express SML <input type="checkbox"/> Экспресс SML конверт / Express SML envelope <input type="checkbox"/>	
Респ., край, обл. / Region Московская		Район / Area Центральная		Контрольное взвешивание (кг) / Общ. вес (кг)	
Улица, дом / Street, Build. ул. Ленина, д.2		ИНН TAX ID / VAT 7728142525		КПП KPP (RUS) 773401001	
Примечание отправителя / Shipper's reference Комплекующие запчасти		E-mail 12@mail.ru		Платательщик / Payer <input checked="" type="checkbox"/> Отправитель / Shipper <input type="checkbox"/> Получатель / Receiver <input type="checkbox"/> 3-я сторона / 3rd party <input type="checkbox"/> Наличными / Cash <input type="checkbox"/> Картой / Card <input type="checkbox"/> По договору / Invoice	
<input type="checkbox"/> Только документы / Only documents <input type="checkbox"/> Опасный груз / Dangerous Cargo		Получатель / Receiver Код получателя / Receiver's code		Дополнительные платные услуги / Additional payable services <input type="checkbox"/> уведомление о доставке / delivery notification <input checked="" type="checkbox"/> доставка лично в руки / hand to hand delivery <input type="checkbox"/> возврат документов / documents' return <input type="checkbox"/> ППР прием / loading <input type="checkbox"/> ППР доставка / unloading <input type="checkbox"/> другое / other	
Ф.И.О. получателя / Receiver's name Сидоров О.А.		Компания / Company ЗАО «Филиал»		Приним отправления / Acceptance Подпись сотрудника / Подпись отправителя / Shipper's signature	
Телефон / Phone + 7 8 1 3 1 6 3 0 2 4 7		Страна / Country Россия		Код безопасности отправления / Security code	
Город / City Гатчина		Индекс / Postal code 1 1 7 2 2 0		Подтверждение доставки / Proof of delivery Ф.И.О. получателя / Receiver's name Дата / Date Время / Time Код сотрудника / Employee code	
Респ., край, обл. / Region Ленинградская		Район / Area		Подпись получателя / Receiver's signature	
Улица, дом / Street, Building ул. Лесная, д.27А, корп. 6, офис 20		ИНН TAX ID / VAT		Место для печати и адреса	
КПП KPP (RUS)		E-mail 34@mail.ru		8 800 234 22 40 12-3456-7890	
<input type="checkbox"/> До ПВЗ / To Service Point		PONYEXPRESS.RU		Original PONY EXPRESS / Original of PONY EXPRESS	

* порядок заполнения накладной аналогичен порядку, описанному выше

Перечень документов, удостоверяющих личность

В качестве документов, удостоверяющих личность, могут быть использованы:

- Паспорт гражданина Российской Федерации;
- Загранпаспорт гражданина РФ;
- Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана;
- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма N2П);
- Служебное удостоверение работника прокуратуры (ст. 41.1 ФЗ "О прокуратуре РФ");
- Водительское удостоверение;
- Дипломатический паспорт;
- Паспорт иностранного гражданина;
- Вид на жительство в Российской Федерации;
- Разрешение на временное проживание в Российской Федерации;
- Удостоверение беженца.

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ГРУЗА, ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

« _____ » _____ **1** _____ 20____ г.

Отправитель: _____ **2** _____

Исполнитель: АО «ФРЕЙТ ЛИНК»
123995, Москва, проспект Маршала Жукова, д.4
тел.: (495) 937-77-77

Заказчик: _____ **3** _____

ИНН 7728142525

№ транспортного документа	Маршрут	Количество мест	Вес, кг	Характер груза	Объявленная ценность
4	5	6	7	8	9

Замечания по приему-передаче груза:

(при приёме заполняет курьер/ экспедитор, при доставке - клиент; обязательно наличие записей о состоянии упаковки: коробки приняты в запечатанном / не запечатанном виде, упаковка не нарушена/нарушена, претензий к упаковке нет/есть; описать характер повреждения упаковки, особые условия транспортировки)

_____ **10** _____

Объявленная ценность (всего): _____ **11** _____
заполняется клиентом (прописью)

С «порядком объявления ценности» ознакомлены:

Со стороны отправителя
груз сдал:

_____ **12** _____
Фамилия Подпись
Подпись

МП _____
должность

Со стороны получателя
груз принял:

_____ **13** _____
Фамилия Подпись

МП _____
должность

Со стороны АО «ФРЕЙТ ЛИНК»
груз сдал / принял:

_____ **14** _____
Подпись Фамилия

МП _____
должность

Принято на склад

№ транспортного документа	Кол-во мест	Вес, кг	Габариты	Объемный вес, кг	Подпись	ФИО
			15			

Претензии при приемке груза:

Получатель: _____ / _____




Фамилия Подпись
МП

_____ **15** _____
должность

Порядок заполнения Акта приема-передачи груза, выполненных работ (АПП)

1. **Дата** — указывается фактическая дата заполнения АПП.
2. **Отправитель** — указывается точное наименование компании-отправителя.
3. **Заказчик** — указывается точное наименование компании-плательщика. В случае если плательщик 3-е лицо — указывается код договора.
4. **№ транспортного документа** — указывается номер заказа Заказчика.
5. **Маршрут** — поле не заполняется.
6. **Количество мест** — указывается количество мест по каждому заказу.
7. **Вес** — указывается общий физический вес по каждому заказу.
8. **Характер груза** — графа не заполняется.
9. **Объявленная ценность** — указывается объявленная ценность отправления.
10. **Замечания по приему/передачи груза** — указывается состояние упаковки (не нарушена/нарушена, претензии к упаковке нет/есть; характер повреждения упаковки (при наличии)), наличие пломб, датчиков удара/наклона, особые условия транспортировки. Данная графа заполняется сотрудником Исполнителя.
11. **Объявленная ценность (всего)** — прописью указывается объявленная ценность отправления.
Примечание: если объявленная ценность равна нулю, то указывается прописью «ноль» или «нет». Если в акте указывается несколько заказов, то в графе объявленная ценность (всего) указывается суммарное значение объявленной ценности.
12. **Груз сдал** — заполняется Отправителем с указанием фамилии, подписи и должности. Заверяется печатью отправителя, в случае отсутствия печати указываются его полные паспортные данные.
13. **Груз принял** — поле не заполняется
14. **Со стороны АО «ФРЕЙТ ЛИНК» груз сдал/принял** — заполняется сотрудником Исполнителя. В соответствующих графах указывается фамилия, должность и подпись сотрудника ДД. Заверяется печатью АО «ФРЕЙТ ЛИНК».
15. **Принято на склад** — поле не заполняется

Форма грузовой этикетки

DESTINATION / КУДА		MOW		 					
MAWB / НАКЛАДНАЯ									
2	7	6	5	7	9	2	0	0	7
PIECE МЕСТО	TOTAL PIECES ВСЕГО МЕСТ	WEIGHT ВЕС МЕСТА	TOTAL WEIGHT ОБЩИЙ ВЕС						
1	2	5	20						
SHIPPER / ОТПРАВИТЕЛЬ									
70-1012									

Форма грузовой этикетки, распечатываемой
из онлайн сервиса «Личный кабинет»

28-0923-6826/1				PONY EXPRESS	
Место	Вес места	Общ. вес	Общ.объём.вес		
1 из 2		5			
Идент. отправки:		Код места:			
ORG: MOW Россия, Москва , пр-кт Маршала Жукова , д. 4		DEST: MOW Россия, Москва , пр-кт Маршала Жукова , д. 4			
ООО Ромашка Сотрудник, +7123456789		ООО Ромашка Сотрудник, +7123456789 Вид оплаты: Сумма:			
Описание: Документы/печатная продукция;					



Правила применения коэффициента КГО и/ или корректировки видов доставки/ услуги в случае неправильного указания услуги и/ или вида доставки при заполнении накладной, а также при превышении весогабаритных характеристик по услуге

№	Услуга*	Правила корректировки услуги/ тарифа, в случае несоблюдения ограничений**
1. Доставка по России и странам-присутствия PONY EXPRESS		
1.1	Доставка ко времени 10:00	При недоступности услуги для данного населенного пункта и несоблюдении весовых или иных ограничений услуга трансформируется в «Экспресс 15:00» или «Экспресс», в зависимости от доступности услуг для указанного населенного пункта
1.2.	Доставка ко времени 15:00	При недоступности услуги для данного населенного пункта и несоблюдении весовых или иных ограничений услуга трансформируется в «Экспресс»
1.3.	Экспресс	- при весе одного места 80-1500 кг и соблюдении габаритных ограничений применяется коэффициент КГО; - при несоблюдении весогабаритных ограничений (превышение суммарного веса отправления 1500 кг, длина одной стороны свыше 120 см, суммы трех сторон свыше 270 см.) услуга трансформируется в «Нестандартная доставка».
1.4.	Стандарт	- при весе одного места 80-3000 кг и соблюдении габаритных ограничений применяется коэффициент КГО; - при превышении габаритов одной стороны (свыше 120 см до 240 см) или суммы сторон (свыше 270 см до 450 см) применяется коэффициент КГО; - при недоступности услуги для данного населенного пункта и соблюдении весовых или иных ограничений услуга трансформируется в «Экспресс», - при превышении весовых ограничений (вес свыше 3000 кг) услуга трансформируется в услугу «Нестандартная доставка»; - при несоблюдении габаритных ограничений (максимальный размер одной стороны свыше 240 см, по сумме трех измерений свыше 450 см.) услуга трансформируется в услугу «Нестандартная доставка».
1.5.	Стандарт ПЛЮС	При недоступности услуги для данного населенного пункта, размере одной стороны свыше 240 см, по сумме трех измерений свыше 450 см услуга трансформируется в услугу «Нестандартная доставка».
1.6.	День-в-день	При недоступности услуги для данного населенного пункта и несоблюдении весовых или иных ограничений услуга трансформируется в «Экспресс»
1.7.	Экспресс-конверт	При недоступности услуги для данного населенного пункта услуга трансформируется в «Экспресс»
1.8.	Экспресс SML	При недоступности услуги для данного населенного пункта услуга трансформируется в «Экспресс»
1.9.	Экспресс ECOM	- при весе одного места 80-500 кг и соблюдении габаритных ограничений

		применяется коэффициент КГО; - при несоблюдении весогабаритных ограничений (превышение суммарного веса отправления 500 кг, длина одной стороны свыше 120 см, суммы трех сторон свыше 270 см.) услуга трансформируется в «Нестандартная доставка».
1.10.	Стандарт ECOM	- при весе одного места 80-1000 кг и соблюдении габаритных ограничений применяется коэффициент КГО; - при превышении габаритов одной стороны (свыше 120 см. до 240 см) или суммы сторон (свыше 270 см. до 450 см) применяется коэффициент КГО; - при недоступности услуги для данного населенного пункта и соблюдении весовых или иных ограничений услуга трансформируется в «Экспресс ECOM», - при несоблюдении весогабаритных ограничений (вес свыше 1000 кг, максимальный размер одной стороны - 240 см, по сумме трех измерений - 450 см.) услуга трансформируется в услугу «Нестандартная доставка».

2. Международная доставка

2.1.	Международные документы экспресс (экспорт)	При несоблюдении весовых ограничений или ограничений вложимого, услуга трансформируется в «Международные грузы экспресс (экспорт)»
2.2.	Международный груз экспресс (экспорт)	При несоблюдении весовых ограничений или ограничений вложимого, услуга трансформируется в услугу «Нестандартная доставка»
2.3.	Международные документы экспресс (импорт)	При несоблюдении весовых ограничений или ограничений вложимого, услуга трансформируется в «Международные грузы экспресс (импорт)»
2.4.	Международный груз экспресс (импорт)	При несоблюдении весовых ограничений или ограничений вложимого, услуга трансформируется в услугу «Нестандартная доставка»
2.5.	Международные документы суперэкспресс (экспорт)	При несоблюдении весовых ограничений или ограничений вложимого, услуга трансформируется в «Международные грузы экспресс (экспорт)»

В случае отсутствия выбранной услуги в накладной, доставка отправления производится в режиме «Экспресс», если нет ограничений для её осуществления.

**при отсутствии для услуги либо данного пункта приема/ доставки отправления вида доставки, указанного клиентом в накладной, прием/доставка отправления производится в режиме «дверь», с выставлением тарифа, соответствующего данному виду доставки.*

*** при невозможности оказания услуги в рамках настоящего Руководства (отсутствие направления доставки, превышение максимально возможных габаритов, весовых характеристик отправления и пр.) – доставка может быть осуществлена только после подтверждения со стороны PONY EXPRESS возможности доставки и согласования клиентом тарифа на осуществление нестандартной перевозки. Услуга «Нестандартная доставка» оказывается только юридическим лицам и ИП в рамках договоров, заключенных между ними и PONY EXPRESS.*