

ГЕНЕРАЛЬНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ ТЗОВ «РОСАН-ГЛОБАЛ»

Затверджено наказом в.о. генерального директора ТЗОВ «РОСАН-ГЛОБАЛ» №3107/01
від 31 липня 2026 року та введено в дію з 01 серпня 2026 року.

1. ВИЗНАЧЕННЯ

Вантаж – всі предмети, щодо яких Виконавцем надаються послуги за замовленням Замовника.

Вебсайт Виконавця – <https://cargo.meest.com/>.

Виконавець – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РОСАН-ГЛОБАЛ», код за ЄДРПОУ 33951294, що використовує торговельну марку (знак для товарів і послуг) «Meest Cargo».

Відправник – особа, яка передала або має передати Виконавцю Вантаж відповідно до Договору та/або Заявки для доставки Одержувачу та яка зазначена в Товарно-транспортному документі.

Договір – «Договір про надання послуг з перевезення міжнародних експрес-відправлень», «Договір про надання митно-брокерських послуг» або «Договір про надання послуг з декларування та митного оформлення товару/вантажу, транспортного експедирування», що укладається між Замовником та Виконавцем у письмовій формі на паперовому носії з власноручними підписами уповноважених осіб або в електронній формі шляхом накладання електронних підписів уповноважених осіб сторін договору, або «Договір про надання митно-брокерських послуг», «Договір про надання послуг з перевезення міжнародних експрес-відправлень», що укладається із Замовником – фізичною особою та є договором приєднання. Якщо Сторони обмінюються сканованими копіями підписаного Договору, такі копії мають таку ж юридичну силу як оригінал, до моменту обміну на оригінальні примірники Договору.

Дозвільні документи – дозвіл, висновок, рішення, інший документ в електронній або паперовій формі (у тому числі запис про наявність дозволу, висновку, рішення, іншого документа у відповідних реєстрах), який видає компетентний орган щодо надання права на провадження певного виду діяльності Замовнику / Відправнику / Одержувачу.

Законодавство – закони України, інші нормативно-правові акти України, міжнародні договори та конвенції, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, та які регулюють відносини у сфері перевезення Вантажу та надання додаткових послуг. Якщо міжнародним договором України, який набрав чинності в установленому порядку, встановлено інші правила, ніж ті, що передбачені у відповідному акті законодавства України, то застосовуються правила міжнародного договору.

Замовник – Відправник, Одержувач або інша особа, який/-а уклав/-ла Договір з Виконавцем та замовила послуги Виконавця.

Заявка – документ, який подає Замовник Виконавцю на надання послуг перевезення Вантажу на умовах, попередньо узгоджених Замовником та Виконавцем. Бланки заявок Виконавця розміщені на Вебсайті Виконавця.

Логістичні послуги – послуги з організації перевезення Вантажів різними видами транспорту, зберігання та обробки Вантажів, включаючи транспортування, складування, вантажно-розвантажувальні роботи та супутні послуги.

Митно-брокерські послуги – послуги з представництва інтересів декларанта при митному оформленні Вантажу, що переміщується (пересилається) через митний кордон України та/або інших держав, включаючи підготовку та подання митних декларацій, документів, що їх замінюють, консультування з питань митного законодавства та надання інших послуг, пов'язаних з митним оформленням Вантажу відповідно до вимог законодавства відповідних країн.

Непридатне пакування – пакування, що не відповідає характеру Вантажу і способу його транспортування, у тому числі не забезпечує надійне зберігання Вантажу при кількаразовому його перевантаженні та транспортуванні, обробці та сортуванні.

Одержувач – особа, яка вказана у Товарно-транспортному документі як Одержувач або інша особа, яка має право отримати Вантаж за дорученням Замовника або Відправника.

Особи – юридичні та фізичні особи, у тому числі фізичні особи-підприємці.

Партнери Виконавця – юридичні особи та фізичні особи-підприємці, що залучаються Виконавцем до надання послуг Замовнику на підставі відповідного договору.

Послуги – логістичні та/або митно-брокерські послуги, що надаються Виконавцем за замовленням Замовника.

Правила – ці генеральні правила надання послуг ТЗОВ «РОСАН-ГЛОБАЛ», що розміщені на Вебсайті Виконавця та періодично оновлюються.

Склад – центральні сортувальні станції Виконавця в Україні, склади Виконавця та Партнерів Виконавця в Україні та за кордоном.

Товарно-транспортний документ – будь-який документ або документи, який(і) є доказом прийняття Вантажу для перевезення, послідовності та надання послуг згідно з Законодавством, Договором або цими Правилами (міжнародна автомобільна накладна (CMR), міжнародний транспортний документ, авіаційна вантажна накладна (Air Waybill) тощо).

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ. ОБСЯГ ПОСЛУГ

2.1. Ці Правила розроблено Виконавцем з метою регулювання організації перевезення Вантажів по території України та у міжнародному сполученні будь-яким необхідним видом транспорту та надання додаткових послуг, пов'язаних із перевезенням Вантажу, у тому числі митно-брокерських послуг та застосовуються до всіх Договорів, що укладені з Виконавцем.

2.2. Актуальна версія Правил публікується на Вебсайті Виконавця і вводиться в дію з дати, вказаної у відповідному наказі генерального директора Виконавця про затвердження та введення в дію нової редакції Правил. Виконавець має право в односторонньому порядку переглянути (змінити) ці Правила. Виконавець повідомляє про затвердження нової редакції цих Правил шляхом публікування відповідного повідомлення на Вебсайті Виконавця у розділі «Новини». Замовник зобов'язується періодично перевіряти Правила.

2.3. Шляхом замовлення послуг у Виконавця Замовник підтверджує, що він ознайомився та погоджується з цими Правилами, а також зобов'язується довести актуальну версію цих Правил до відома Відправника та Одержувача та несе повну відповідальність за збитки, завдані невиконанням цього обов'язку.

2.4. У випадку наявності розбіжностей між текстом Договору та цими Правилами, пріоритет мають положення Договору, якщо вони не суперечать положенням Законодавства. Щодо усіх питань, не передбачених Договором, Сторони застосовують ці Правила.

2.5. Недійсність будь-якого з положень цих Правил не тягне за собою недійсність інших положень та цих Правил в цілому.

2.6. Обсяг послуг, що надається Виконавцем:

2.6.1. Логістичні послуги:

- Міжнародні вантажні перевезення для юридичних осіб
- Вантажні перевезення за межами митної території України
- Консолідація та розконсолідація вантажів
- Пакування та перепакування вантажів
- Тимчасове зберігання вантажів в зоні митного контролю
- Додаткові логістичні сервіси за запитом

2.6.2. Митно-брокерські послуги:

- Декларування вантажів
- Консультування з питань митного оформлення
- Проведення фізичного огляду Вантажу
- інші послуги відповідно до переліку, розміщеного на Вебсайті Виконавця.

2.7. Послуги надаються як Виконавцем особисто, так із залученням третіх осіб – Партнерів Виконавця. Виконавець не зобов'язаний отримувати згоду Замовника на залучення третіх осіб для надання послуг.

3. ПОРЯДОК ЗАМОВЛЕННЯ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Вважається, що Замовник замовив послуги у Виконавця, якщо між Замовником та Виконавцем укладено відповідний Договір та Замовник вчинив дії, спрямовані на отримання послуг, що надаються Виконавцем, зокрема: організація передачі Вантажу від Відправника Виконавцю для доставки; подання Виконавцю чи його працівнику, представнику, у тому числі через електронну пошту Заявки, даних та/або документів, що є необхідними та достатніми для надання Виконавцем послуг, за умови підтвердження Виконавцем прийняття Заявки, даних, документів шляхом надсилання відповідного листа.

3.2. Заявка вважається такою, що подана Виконавцю та може бути прийнята ним у роботу, якщо Заявка надіслана (передана) Виконавцю, його працівнику або представнику у паперовій чи електронній формі та підписана Замовником, його представником чи працівником, або якщо така Заявка не підписана Замовником чи його представником, працівником, але містить всі необхідні та достатні відомості для надання Виконавцем послуг Замовнику на умовах, попередньо узгоджених між Замовником та Виконавцем. Якщо Виконавець та Замовник обмінюються сканованими копіями підписаної Заявки, такі копії мають таку ж юридичну силу як оригінал, до моменту обміну на оригінальні примірники Заявки.

- 3.3. Забір Вантажу від Відправника та вручення Вантажу Одержувачу здійснюється виключно за адресами, вказаними у Заявці, якщо інше письмово не узгоджено між Виконавцем та Відправником / Одержувачем / Замовником.
- 3.4. Зміна адреси забору/вручення Вантажу можлива за запитом Відправника / Одержувача / Замовника за умови попереднього письмового підтвердження Виконавцем можливості здійснення такої зміни та може оплачуватись додатково.
- 3.5. Забір Вантажу від Відправника здійснюється з першого поверху будинку на рівні землі.
- 3.6. Завантаження та розвантаження Вантажу з транспортного засобу забезпечується Замовником / Відправником / Одержувачем самостійно, якщо інше письмово не погоджено Виконавцем та Замовником / Відправником / Одержувачем.
- 3.7. Особливості переміщення (пересилання) Вантажу через митний кордон України в міжнародному експрес-відправленні:
- 3.7.1. При переміщенні (пересиланні) Вантажу через митний кордон України в міжнародному експрес-відправленні оригінали документів, необхідних для митного оформлення Вантажу (інвойс, пакувальний лист, експортна декларація), повинні бути надійно прикріплені на видному місці зовнішнього пакування Вантажу з приміткою «МИТНІ ДОКУМЕНТИ».
- 3.7.2. Замовник/Відправник зобов'язаний повідомити Одержувачу номер відправлення, що відповідає номеру Товарно-транспортного документа (міжнародного транспортного документа), та можливе нарахування митних платежів, які повинні бути сплачені в країні митного оформлення.

4. ПАКУВАННЯ ТА МАРКУВАННЯ

- 4.1. Відправник зобов'язаний, відповідно до характеру вкладення, належно запакувати Вантаж, щоб забезпечити його звичайним захистом при доставці та обробці, без будь-якого ризику пошкодження, втрати його вмісту або спричинення шкоди представникам Виконавця або Партнерам Виконавця, їхньому майну чи майну третіх осіб, життю та здоров'ю людей.
- 4.2. Відправник несе виключну відповідальність за визначення вимог до пакування Вантажу з урахуванням його особливостей та характеристик.
- 4.3. Відправник зобов'язаний видалити з пакування, яке використовується повторно, всі попередні ідентифікатори (наклейки, етикетки тощо), які не мають відношення до перевезення такого Вантажу.
- 4.4. Вантаж повинен бути запакованим таким чином, щоб унеможливити доступ до вкладення без пошкодження зовнішнього пакування та переміщення вкладень всередині відповідної тари.
- 4.5. Відправник зобов'язаний забезпечити Вантаж відповідним транспортним пакуванням, яке забезпечить збереження Вантажу та його вкладення при кількаразовому перевантаженні, транспортуванні, обробці та сортуванні з використанням автоматичних пристроїв для завантаження, перевантаження та розвантаження, а також від впливу різних кліматичних умов при необхідності.
- 4.6. При відправці Вантажу, що потребує особливого поводження під час його перевантаження та транспортування, Відправник зобов'язаний нанести на кожне пакувальне місце спеціальне маркування написом: «Верх», «Скло», «Обережно», «Не кантувати», «Не класти плазом/горизонтально», «Крихке» та інші, в тому числі для LED-телевізорів, моніторів тощо.
- 4.7. При прийманні Вантажу з маркуванням «Крихке» представник Виконавця має право у присутності Відправника (або його представника) перевірити вміст Вантажу на предмет достатності його внутрішнього пакування та цілісності вкладеного.
- 4.8. Відповідальність за відсутність спеціального маркування та спричинені внаслідок цього будь-які наслідки несе Відправник.
- 4.9. При відправці Вантажу Відправник може наносити власне маркування, яке визначене його технологічними правилами і призначене для внутрішнього користування. Власне маркування повинне відповідати міжнародним стандартам та не може суперечити маркуванню, що наноситься Виконавцем або Відправником за дорученням Виконавця.
- 4.10. На зовнішнє пакування Вантажу та кожне вантажне місце повинно бути нанесено чітке та стійке маркування з даними Одержувача, зокрема найменування або прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) Одержувача, контактний номер телефону, поштова адреса із зазначенням індексу, країни, міста, вулиці, номеру будинку та квартири (за наявності). Маркування наноситься у місцях, що добре проглядаються.
- 4.11. Відправник несе відповідальність за всі наслідки неналежного та непридатного пакування Вантажу (бій, поломка, деформація, протікання, пошкодження, нестача вкладень тощо), а також за застосування пакування, що не відповідає особливостям такого Вантажу, його масі чи встановленим стандартам і технічним умовам.
- 4.12. [Правила пакування](#) розміщені на Вебсайті Виконавця та є обов'язковими до виконання при користуванні послугами Виконавця.
- 4.13. Замовник несе відповідальність за дотримання та виконання Відправником вимог та обов'язків, передбачених цим Розділом та Правилами пакування.

4.14. Вантаж приймається Виконавцем та передається Одержувачу чи іншій особі, визначеній цими Правилами, виключно по кількості місць та цілісності зовнішнього упакування.

4.15. Виконавець має право не приймати Вантаж, що не відповідає вищезазначеним вимогам, а також вимогам до пакування та маркування, що містяться у нормах чинного законодавства країн відправлення, приймання та транзиту.

5. ОБМЕЖЕННЯ СЕРВІСУ. ПРИЗУПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

5.1. Відправник або Замовник зобов'язаний надати Виконавцю всю необхідну, повну та достовірну інформацію про Вантаж, його вміст і всі вкладення до нього.

5.2. Відправник, передаючи Вантаж до перевезення, підтверджує, що він ознайомлений з переліком предметів, щодо яких діють обмеження та заборони, він проінформував Виконавця про всі особливі умови перевезення Вантажу та Вантаж не містить предметів, заборонених до перевезення.

5.3. Перелік предметів, щодо яких діють обмеження та заборони, розміщено на Вебсайті Виконавця. Окремі предмети, передбачені у вказаному переліку, можуть перевозитись Виконавцем лише за наявності відповідних Дозвільних документів (предмети, обмежені до перевезення). Замовник зобов'язаний забезпечити надання Виконавцю копій Дозвільних документів (або їх оригіналів в окремих випадках) до моменту прийняття Вантажу до перевезення.

5.4. Обов'язок доведення того, що предмет, який міститься у Вантажі, не входить до переліку предметів, щодо яких діють обмеження та заборони, покладається виключно на Відправника та/або Одержувача та за його/їх рахунок.

5.5. У випадку перевезення вантажів, вміст яких вимагає надання та/або отримання дозволів органів державної влади країн слідування, обов'язок отримання таких дозволів, які необхідні для митного оформлення, покладається виключно на Одержувача або Відправника та за його рахунок.

5.6. Виконавець не зобов'язаний перевіряти дотримання Замовником, Відправником зобов'язання щодо заборонених та обмежених до перевезення предметів, у тому числі перевіряти вміст Вантажу.

5.7. Виконавець може забезпечити доставку небезпечних вантажів. Виконавець на власний розсуд, керуючись внутрішніми правилами, приймає рішення про можливість здійснення доставки того чи іншого небезпечного вантажу у кожному окремому випадку. Інформацію про те, що Вантаж є небезпечним, надає Відправник / Замовник у письмовому вигляді. У випадку ненадання Виконавцю такої інформації Відправником / Замовником, Вантаж перевозиться як простий вантаж без дотримання будь-яких спеціальних вимог.

5.8. Відправник / Замовник несе відповідальність за будь-які прямі або непрямі збитки, що виникають у зв'язку з відвантаженням Вантажу, що не допускається до перевезення відповідно до цих Правил та/або Законодавства, та у випадках, коли Виконавця не було належним чином поінформовано про особливості перевезення Вантажу.

5.9. У разі порушення Відправником / Замовником гарантій або умов повідомлення, зазначених у пунктах 5.2, 5.7 цих Правил, будь-яка відповідальність за втрату або пошкодження Вантажу з боку Виконавця виключається.

5.10. Виконавець залишає за собою право, без будь-якої відповідальності та подальших претензій зі сторони Замовника / Відправника / Одержувача, відмовити у наданні послуг щодо будь-якого Вантажу, відмовити приймати Вантаж до перевезення або зупинити надання послуги щодо небезпечних вантажів, Вантажів, заборонених, обмежених до перевезення згідно з Законодавством та/або цими Правилами та/або правилами Партнерів Виконавця.

5.11. Якщо на будь-якому етапі надання послуг Виконавцем буде виявлено, що Вантаж містить предмети заборонені, обмежені до перевезення, є небезпечним або вимагає особливих умов перевезення, про які Виконавця не було повідомлено у письмовій формі, Виконавець призупиняє надання послуг та докладає всіх необхідних зусиль для встановлення зв'язку з Відправником та/або Одержувачем та/або Замовником для отримання подальших інструкцій. Якщо вміст Вантажу вказує на ознаки вчинення кримінального правопорушення, Виконавець має право повідомити про це правоохоронні органи або інші компетентні органи.

5.12. У випадку виявлення Виконавцем того, що Вантаж містить предмети заборонені, обмежені до перевезення або Вантаж є небезпечним, Відправник або Замовник повинен негайно, але не пізніше 10 (десяти) календарних днів з моменту встановлення Виконавцем зв'язку у порядку, визначеному п. 5.11 цих Правил, організувати забір Вантажу від Виконавця за власний рахунок або надати Виконавцю Дозвільні документи на предмети, що обмежені до перевезення.

5.13. Якщо протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виявлення обставин, передбачених п. 5.11 цих Правил, Виконавцю не вдалось встановити зв'язок з Відправником, Одержувачем або Замовником, або Відправник/Замовник не вчинив щодо Вантажу дії, передбачені п. 5.12 цих Правил, або не надав Виконавцю Дозвільні документи на предмети, що обмежені до перевезення, такий Вантаж вважається невитребуваним і Відправник має право на власний розсуд повернути такий Вантаж Відправнику з отриманням відшкодування всіх завданих збитків або розпорядитись цим Вантажем в інший спосіб, визначений цими Правилами або Законодавством. У випадку настання обставин, що визначені цим пунктом, Замовник, Відправник та Одержувач підтверджують, що вони не матимуть жодних претензій до Виконавця.

5.14. Виконавець має право призупинити надання послуг у випадку ненадання Замовником / Відправником

/ Одержувачем всіх необхідних документів, інформації або інструкцій, непроведення оплати за послуги у строки, погоджені між Виконавцем та Замовником у Заявці, Договорі чи в інший спосіб, проведення оплати не у повному розмірі. Виконавець відновлює надання послуг після усунення порушень, передбачених цим пунктом. Виконавець не несе відповідальності за збитки, завдані таким призупиненням надання послуг.

5.15. З метою забезпечення вимог Виконавця у зв'язку з порушенням Замовником строків оплати послуг Виконавця, Виконавець на умовах відповідно до Законодавства та цих Правил має право притримати Вантаж до моменту повної оплати Замовником послуг Виконавця (за будь-якою із Заявок Замовника), якщо Вантаж залишається у Виконавця або Партнера Виконавця, який володіє Вантажем від імені Виконавця, або до тих пір, поки Виконавець може розпоряджатися Вантажем, спираючись на документи. Замовляючи послугу у Виконавця, Замовник підтверджує, що він повідомлений про будь-яке притримання з боку Виконавця і будь-який випадок такого притримання не є порушенням умов Договору та здійснюється у відповідності до законодавства України та зі згоди сторін Договору. У випадку, якщо Замовник не є власником Вантажу або на момент притримання Вантажу право власності перейшло до третіх осіб, у тому числі до Одержувача, Замовник зобов'язаний у найкоротший термін повідомити таких третіх осіб про притримання Вантажу, у зв'язку з порушенням Замовником взятих на себе зобов'язань, та Виконавця про такий перехід права власності на притриманий Вантаж. Будь-які претензії з боку третіх осіб, що виникли у зв'язку з притриманням Вантажу через порушення Замовником строку оплати наданих послуг Виконавцем, вирішуються Замовником одноособово і в найкоротший термін.

5.16. Замовник погоджується самостійно нести всі ризики та будь-які збитки у випадку користування Послугами Виконавця при доставці Вантажу:

- що не захищений чи не запакований відповідно до його маси, форми, вмісту та тривалості доставки;
- що не має необхідних документів, які підтверджують вміст вкладеного і його вартість, якщо надання таких документів вимагається цими Правилами, Договором або Законодавством;
- у пошкодженому пакуванні;
- що вимагає спеціального температурного режиму транспортування та зберігання;
- виняткової та/або важкооцінюваної вартості, такого як твори мистецтва, ювелірні вироби, дорогоцінне каміння або інші унікальні речі;
- що вміщує товар, який швидко псується, ламкий товар або товар, що потребує специфічного захисту та поводження;
- доставка (перевезення) котрого є забороненою чинним законодавством країн відправлення, отримання, транзиту, включаючи зброю, або який потребує проходження специфічних офіційних або інших процедур, вжиття захисних заходів чи затвердження;
- радіоактивні, легкозаймисті та такі, що відносяться до категорій ADR, якщо такий тип вантажу не погоджений для доставки з Виконавцем.

5.17. Замовивши послугу у Виконавця, Замовник зобов'язується відшкодувати Виконавцю обґрунтовані витрати (включаючи витрати на зберігання), понесені Виконавцем, будь-які збитки, податки та митні збори, які може понести Виконавець, та усі претензії, висунуті до Виконавця внаслідок того, що Вантаж не відповідає будь-якому обмеженню, умовам або заявам, наведеним у цих Правилах, або внаслідок будь-якої відмови від перевезення або його призупинення з боку Виконавця.

6. ОГЛЯД ВАНТАЖУ

6.1. Виконавець має право відкрити, оглянути та/або сканувати Вантаж за допомогою рентгенівської установки на вимогу уповноважених органів або на власний розсуд у відповідності до Законодавства та цих Правил на будь-якому етапі надання послуг.

6.2. Виконавець має право відкрити та оглянути Вантаж у тому числі, але не виключно для наступних цілей:

- з метою збереження вмісту пошкодженого Вантажу;
- з метою ідентифікації Відправника або Одержувача, якщо це не може бути встановлено іншим способом;
- з метою усунення ризиків, які можуть бути спричинені Вантажем щодо будь-яких осіб або їх майна;
- з метою перевірки на предмет дотримання Законодавства, цих Правил та вимог органів державної влади та інших компетентних органів.

6.3. Якщо під час огляду Вантажу буде виявлено, що вміст Вантажу є таким, що заборонений, обмежений до перевезення або небезпечний, Виконавець призупиняє надання послуг. Подальші дії Виконавця щодо такого Вантажу визначаються розділом 5 цих Правил.

6.4. Одержувач, Відправник та Замовник відмовляються від будь-яких претензій у зв'язку з пошкодженням Вантажу, пакування (тари) або затримкою доставки, що виникли в результаті огляду Вантажу.

7. МИТНЕ ОФОРМЛЕННЯ

7.1. У випадку, якщо Вантаж підлягає митному оформленню у країні призначення та/або країні відправ-

лення, Відправник несе відповідальність за надання Виконавцю документації та інформації, необхідних для митного оформлення, а також за їх правильність, повноту і достовірність, відповідність наданих даних вмісту, характеру, якості та кількості Вантажу.

7.2. Документи, необхідні для митного оформлення:

7.2.1. Перелік документів, необхідних для митного оформлення Вантажу в Україні:

- рахунок-фактура (інвойс) або рахунок-проформа;
- пакувальний лист, якщо в рахунку-фактурі (інвойсі) або рахунку-проформі відсутня інформація щодо ваги;
- договір на підтвердження повноважень Виконавця представляти інтереси декларанта;
- Дозвільні документи (можуть вимагатися залежно від коду за УКТ ЗЕД, опису та призначення Вантажу).

7.2.2. Перелік документів, необхідних для митного оформлення Вантажу у Польщі та що слідує територією ЄС транзитом:

- рахунок-фактура (інвойс) або рахунок-проформа;
- пакувальний лист, якщо в рахунку-фактурі (інвойсі) або рахунку-проформі відсутня інформація щодо ваги;
- довіреність встановленої форми на представництво інтересів декларанта;
- Дозвільні документи (можуть вимагатися залежно від HS коду, опису та призначення Вантажу).

7.3. Виконавець має право відмовити у наданні послуг з митного оформлення у випадку виявлення, що інформація про Вантаж або товаросупровідні документи до Вантажу містять неточні, неповні або недостовірні відомості.

7.4. У випадку застосування до Виконавця штрафних санкцій контролюючими органами країн слідування Вантажу внаслідок надання неточних, неповних або недостовірних відомостей про Вантаж, Відправник / Одержувач / Замовник зобов'язаний відшкодувати Виконавцю грошові кошти у розмірі сплачених штрафних санкцій у порядку зворотної вимоги протягом 7 (семи) календарних днів з дати надсилання Виконавцем відповідної вимоги, якщо інше не погоджено між Виконавцем та Відправником / Одержувачем / Замовником. Виконавець залишає за собою право на свій розсуд стягувати з Відправника / Одержувача / Замовника штрафи, пеню, компенсацію за ті чи інші витрати, що виникають у Виконавця внаслідок невиконання Відправником / Одержувачем / Замовником своїх зобов'язань, викладених у цьому розділі Правил.

7.5. Відповідальність за своєчасну та повну сплату митних платежів, податків, зборів чи будь-яких інших обов'язкових платежів покладається на Одержувача, якщо інші умови оплати не були визначені при прийнятті Виконавцем Вантажу. У будь-якому випадку Відправник / Замовник зобов'язаний забезпечити виконання зобов'язань, передбачених цим пунктом, та несе відповідальність разом з Одержувачем за їх невиконання / неналежне виконання.

7.6. З метою проведення митного оформлення певних Вантажів Виконавець може сплачувати митні платежі, податки та збори від імені уповноваженого платника (Відправника / Одержувача), з подальшим відшкодуванням Виконавцю сплачених коштів та додаткової плати.

7.7. Виконавець може надавати послуги з митного оформлення як самостійно, так із залученням своїх Партнерів.

7.8. Виконавець не несе відповідальності перед Відправником / Одержувачем / Замовником у разі донарахування Відправнику / Одержувачу після митного оформлення та випуску Вантажу під певний митний режим податків, митних платежів та/або зборів (у зв'язку зі зміною ставок мита, митних зборів та іншим), а також у разі застосування до Відправника / Одержувача сум фінансових санкцій у зв'язку з несвоєчасною оплатою вказаних податків, митних платежів, зборів.

7.9. Виконавець не несе відповідальності за зобов'язаннями Відправника та Одержувача, які вони надали безпосередньо контролюючому органу.

8. СТРОК ЗБЕРІГАННЯ ТА ПОРЯДОК РОЗПОРЯДЖЕННЯ ВАНТАЖЕМ

8.1. Виконавець може зберігати Вантаж протягом строків, визначених цими Правилами, на Складі на безоплатній та платній основах.

8.2. Зберігання Вантажу на Складі у Польщі протягом 5 (п'яти) календарних днів для Вантажу, який переміщується в режимі імпорту, та протягом 7 (семи) календарних днів для Вантажу, який переміщується в режимі експорту, враховуючи день прибуття та день вибуття Вантажу, здійснюється Виконавцем безкоштовно. Починаючи з наступного календарного дня після закінчення строку безкоштовного зберігання Вантажу, що визначений першим реченням цього пункту, зберігання Вантажу Виконавцем здійснюється на платній основі.

8.3. Строк зберігання Вантажу під митним контролем на Складі в Україні не може перевищувати 30 (тридцять) календарних днів, крім випадків, передбачених Митним кодексом України. Протягом вказаного строку Вантаж повинен бути поміщений у відповідний митний режим або повернутий Відправникові.

8.4. Строк зберігання Вантажу під митним контролем на Складі в Україні при переміщенні Вантажу Виконавцем в інший спосіб, ніж переміщення у міжнародному експрес-відправленні, встановлюється митним законодавством країни призначення. Протягом вказаного строку Вантаж повинен бути поміщений у відповідний митний режим, повернутий Відправникові або розміщений на складі тимчасового зберігання чи на складі митного органу.

8.5. Протягом вказаного у пункті 8.3 цих Правил строку та за умови письмової вказівки Відправника / Одержувача / Замовника щодо необхідності надання послуг з митного оформлення Вантажу Виконавцем, Виконавець вживає всіх обґрунтованих зусиль для встановлення зв'язку з Відправником та/або Одержувачем та/або Замовником для отримання документів та/або інформації, необхідних для митного оформлення. Виконавець, як утримувач товару, протягом строку зберігання Вантажу під митним контролем на Складі в Україні та за відсутності можливості повернути Вантаж Відправнику або на відповідний письмовий запит Відправника / Одержувача / Замовника, або у разі отримання відмови Одержувача проводити митне оформлення має право розпорядитись Вантажем у порядку, визначеному цими Правилами.

8.6. Якщо на 25-й календарний день з дати поміщення Вантажу під митний контроль на Склад в Україні Виконавцю не вдалось встановити зв'язок з Відправником / Одержувачем / Замовником та щодо Вантажу не здійснено митне оформлення, це свідчить про те, що Відправник, Одержувач або Замовник (залежно від того, хто є власником такого Вантажу) відмовився від права власності на цей Вантаж на користь Виконавця відповідно до ст. 347 Цивільного кодексу України.

8.7. У випадках, визначених пунктами 8.5 та 8.6 цих Правил, та у разі відмови Відправника від прийняття Вантажу, відсутності зв'язку з Відправником, такий Вантаж вважається невитребуваним з моменту такої відмови або з моменту закінчення граничного строку зберігання Вантажу у Виконавця, визначеного законодавством країни Виконавця.

8.8. Зберігання Вантажу на Складі в Україні після митного оформлення Вантажу протягом п'яти календарних днів, враховуючи день прибуття та день вибуття Вантажу, здійснюється Виконавцем безкоштовно. Починаючи з шостого календарного дня, зберігання Вантажу Виконавцем здійснюється на платній основі.

8.9. Тарифи на платне зберігання Вантажу на Складі визначаються Виконавцем та розміщуються на Вебсайті Виконавця.

8.10. Після спливу строків безкоштовного зберігання Вантажу, що визначені пунктами 8.2 та 8.8 цих Правил, та за відсутності інструкцій від Відправника, Одержувача або Замовника щодо подальших дій або відсутності зв'язку з Відправником, Одержувачем або Замовником, такий Вантаж вважається невитребуваним.

8.11. Виконавець не несе відповідальності за збереження невитребуваного Вантажу та має право розпорядитись таким невитребуваним Вантажем на власний розсуд. З першого дня, коли Вантаж вважається невитребуваним, Виконавець має право на власний вибір (та/або):

- зберігати Вантаж надалі або довірити зберігання Вантажу Партнеру Виконавця або третій особі за рахунок і на ризик Відправника / Одержувача / Замовника;
- реалізувати Вантаж з метою забезпечення понесених Виконавцем витрат на зберігання Вантажу, інших витрат та збитків;
- набути право власності на Вантаж у зв'язку з відмовою Відправника, Одержувача або Замовника від права власності на Вантаж відповідно до ст. 347 Цивільного кодексу України. Виконавець набуває право власності на зазначений Вантаж відповідно до ст. 336 Цивільного кодексу України та за вартістю, вказаною в рахунку-фактурі (інвойсі) або рахунку-проформі;
- знищити Вантаж як утримувач товару;
- відмовитись від Вантажу на користь держави як утримувач товару.

8.12. Будь-які з визначених пунктом 8.11 цих Правил дії Виконавця є такими, що відповідають умовам цих Правил, Договору, Законодавству та домовленостям Сторін і не є їх порушенням. Замовивши послуги у Виконавця та у разі настання обставин, визначених пунктом 8.11 цих Правил, Відправник, Одержувач та Замовник підтверджують, що вони не мають претензій до Виконавця.

8.13. Витрати, пов'язані із зберіганням, реалізацією та/або знищенням Вантажу, несе Замовник або інша уповноважена ним особа, шляхом відшкодування усіх таких витрат Виконавця.

8.14. У будь-якому випадку Виконавець має право пред'явити вимогу до Відправника / Одержувача / Замовника про компенсацію витрат та відшкодування збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням Відправником / Одержувачем / Замовником обов'язків, визначених цими Правилами.

9. ДОСТАВКА ВАНТАЖУ

9.1. Строки доставки Вантажу узгоджуються Замовником та Виконавцем у Заявці і вказані у робочих днях та не включають день забору та вручення Вантажу. Строки доставки є орієнтовними та не можуть бути розцінені як чітко визначені та гарантовані. Строки доставки також не включають: вихідні та святкові дні, затримки, що викликані обставинами поза контролем Виконавця, передбачені зокрема, але не виключно пунктом 9.5 цих Правил. Будь-які часові рамки, виражені в годинах, не є обов'язковими, якщо тільки вони не будуть прямо погоджені Виконавцем у письмовій формі.

9.2. Якщо перша спроба доставки була невдалою через те, що Одержувач був відсутній, не мав змоги

прийняти Вантаж або з будь-яких інших причин, не пов'язаних з Виконавцем, Виконавець, якщо Відправником / Одержувачем / Замовником не надано інших інструкцій, має право, за своїм вибором:

- повернути Вантаж Відправнику;
- здійснити повторну спробу доставки Вантажу Одержувачу на наступний робочий день (або в інший погоджений між Виконавцем та Одержувачем строк);
- прийняти Вантаж на тимчасове зберігання, якщо Виконавець має таку можливість, та виключно в межах строків безкоштовного зберігання, що визначені цими Правилами, якщо між Виконавцем та Одержувачем не погоджено інші (платні) строки зберігання.

У кожному з цих випадків Замовник зобов'язаний компенсувати Виконавцю понесені останнім додаткові витрати та завдані збитки.

У випадку неуспішної повторної спроби доставки Вантажу Одержувачу та у випадку відсутності зв'язку з Одержувачем, неможливості повернення Вантажу Відправнику, у тому числі у випадку відсутності зв'язку з Відправником, відсутності зв'язку з Замовником, закінчення строків безкоштовного зберігання Вантажу, такий Вантаж вважається невиребуваним.

9.3. Час розвантаження не може перевищувати 30 хвилин з моменту прибуття кур'єра, водія на місце доставки. Розвантаження понад встановлений цим пунктом час оплачується додатково. Розвантаження здійснюється силами та засобами Одержувача, якщо інше письмово не погоджено між Виконавцем та Одержувачем / Замовником.

9.4. Доставка Вантажу по території міст Києва та Львова:

9.4.1. Стандартна доставка Вантажів здійснюється у робочі дні з 11:00 до 18:00.

9.4.2. Про прибуття до Одержувача кур'єр інформує за годину до прибуття на місце доставки за номером телефону, вказаним у Заявці, якщо інше не узгоджено між Виконавцем та Відправником / Одержувачем.

9.4.3. У разі скасування доставки з вини Одержувача, доставка переноситься на наступний робочий день (повторна доставка).

9.4.4. Одержувач може замовити доставку у визначений часовий інтервал (інтервал не менше 60 хвилин).

9.4.5. Для Вантажів до 30 кг Одержувач може замовити послугу доставки на поверх.

9.5. Виконавець не несе відповідальності за строки доставки Вантажу, якщо:

- Вантаж затриманий або вилучений митними органами країни слідування;
- Відправник / Одержувач / Замовник (залежно від того, на кого покладено такий обов'язок) не надав або надав неповну / неточну інформацію та/або документи, необхідні для митного оформлення Вантажу, не сплатив або сплатив несвоєчасно митні платежі, податки, збори чи будь-які інші обов'язкові платежі;
- зв'язок з Відправником / Одержувачем відсутній;
- інші затримки, що викликані обставинами поза контролем Виконавця.

9.6. Виконавець здійснює вручення Вантажу Одержувачу, уповноваженій Одержувачем особі (представнику) або іншій особі, яка видається такою, що має право прийняти Вантаж від імені Одержувача, за винятком випадків, коли є обґрунтовані підстави вважати, що такі права у цієї особи відсутні. На підтвердження повноважень уповноваженої особи Виконавець має право вимагати надання довіреності чи іншого документа, що підтверджує такі повноваження. Виконавець не зобов'язаний перевіряти особу Одержувача та його уповноважених представників (наприклад, запитувати документи, що посвідчують особу).

9.7. Факт доставки Вантажу та надання послуг Виконавцем у повному обсязі підтверджується проставленням Одержувачем, уповноваженою Одержувачем особою або іншою особою, вказаною у пункті 9.6 цих Правил, підпису на Товарно-транспортних документах або в реєстрі відправлень Виконавця, або проставленням такого підпису з використанням електронних пристроїв. Відправник та Замовник погоджуються, що вони не заперечуватимуть, коли Виконавець посилатиметься на роздруковану копію підпису Одержувача, його уповноваженої особи або іншої особи, що вказана в пункті 9.6 цих Правил, що отриманий і зберігається в електронній формі. Відправник та Замовник відмовляються від будь-яких претензій, що можуть виникнути до Виконавця, якщо Виконавець діяв відповідно до інструкцій, отриманих від Одержувача, його уповноваженого представника, іншої особи, що вказана у пункті 9.6 цих Правил.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА СТРАХУВАННЯ ВАНТАЖУ

10.1. Відповідальність Виконавця:

10.1.1. Виконавець відповідає за збереження Вантажу з моменту прийняття Вантажу для перевезення та до його доставки Одержувачу, якщо не доведе, що втрата, нестача, псування, пошкодження Вантажу або затримка його доставки сталися внаслідок обставин, яким Виконавець не міг запобігти та усунення яких від нього не залежало.

10.1.2. Відповідальність Виконавця щодо будь-якого вантажу обмежена положеннями:

- Конвенції про уніфікацію деяких правил, що стосуються міжнародних повітряних перевезень, підписаної у Варшаві 12 жовтня 1929 року (Варшавська конвенція);
- Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, підписаної у Монреалі 28 травня 1999 року (Монреальська конвенція), зі змінами та доповненнями. При застосуванні, положення Монреальської конвенції мають переважну силу над положеннями Варшавської конвенції;
- Конвенції про договір міжнародного автомобільного перевезення вантажів, підписаної у Женеві 19 травня 1956 року (Женевська конвенція);
- Міжнародної конвенції про уніфікацію деяких правил про коносамент, прийнятої в Брюсселі 25 серпня 1924 року (Брюсельська конвенція);
- у випадку змішаних перевезень, що здійснюються різним видом транспорту, положення вищевказаних конвенцій застосовуються у відповідності до виду перевезення з урахуванням передбачених конвенціями особливостей;
- якщо положення однієї з вищевказаних конвенцій не застосовуються, відповідальність Виконавця регулюється нормами відповідного законодавства України та міжнародного законодавства.

10.1.3. Крім випадків, коли конвенціями, зазначеними у пункті 10.1.2 цих Правил, чи імперативними нормами законодавства України визначено інше, Виконавець не несе відповідальності за втрату, пошкодження, недоставку, протермінування доставки Вантажу, а також за витрати, шкоду і збитки внаслідок:

- неточності, недостатності або недостовірності даних, документів, що надаються Відправником / Замовником / Одержувачем, у тому числі даних щодо вмісту Вантажу;
- непридатності пакування, за винятком випадків, коли дефект був очевидним або відомим Виконавцю в момент прийняття Вантажу, і він не зробив щодо цього застережень;
- дій або недогляду з боку Замовника та/або Відправника або внаслідок інструкцій Замовника та/або Відправника та/або Одержувача, у тому числі внаслідок відсутності таких інструкцій, несвоєчасності їх надання;
- дефекту Вантажу чи внаслідок обставин, уникнути яких Виконавець не міг і наслідки яких він не міг відвернути, внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, ураган, повінь тощо);
- Вантаж було вилучено, конфісковано чи знищено відповідно до Законодавства та/або цих Правил;
- інших подій та обставин, визначених Законодавством, цими Правилами та умовами Договору.

10.1.4. Виконавець не несе відповідальності за пошкодження чи недостачу Вантажу, якщо Вантаж передається Одержувачу в непошкодженій упаковці та/або виявлені пошкодження Вантажу не пов'язані з пошкодженнями упаковки; за дотримання температурного режиму під час транспортування Вантажу, якщо інше не було погоджено Виконавцем.

10.1.5. У будь-якому випадку Виконавець не несе відповідальності та не відшкодовує Відправнику, Замовнику та Одержувачу упущену вигоду, витрати на альтернативне транспортування Вантажу третіми особами, втрату доходу та потенційних можливостей, що виникли (були завдані) через втрату, пошкодження чи недостачу Вантажу, чи протермінування його доставки.

10.1.6. Компенсація за збитки, пов'язані з додатковими послугами, що надаються Виконавцем у зв'язку з перевезенням Вантажу, не надається.

10.2. Відповідальність Відправника:

10.2.1. Крім випадків, коли Конвенціями чи імперативними нормами законодавства України визначено інше, Відправник несе відповідальність за витрати, шкоду і збитки, завдані Виконавцю чи його працівникам, Партнерам Виконавця чи їх працівникам, майну або майну Виконавця, застосування до Виконавця штрафних чи фінансових санкцій, інших видів відповідальності внаслідок:

- неточності, недостатності або недостовірності даних, документів, що надаються Відправником;
- непридатності пакування, за винятком випадків, коли дефект був очевидним або відомим Виконавцю в момент прийняття Вантажу, і він не зробив щодо цього застережень;
- передачі для перевезення чи перевезення небезпечних вантажів, про характер яких Виконавець не був обізнаний, перевезення Вантажу, що містить предмети, заборонені до перевезення, обмежені до перевезення за умови ненадання відповідних Дозвільних документів, інша невідповідність Вантажу наданим Виконавцю документам, даним. У разі пошкодження іншого вантажу, що перевозився, Відправник несе відповідальність за кожен пошкоджений вантаж у тих самих межах, що й Виконавець;
- відмови Відправника завантажувати Вантаж у поданий транспортний засіб, якщо Виконавець виконав свої обов'язки належним чином та у повному обсязі;
- інших подій та обставин, визначених Законодавством, цими Правилами та умовами Договору.

10.3. Одержувач несе відповідальність, передбачену цими Правилами, Законодавством, крім випадків, коли Конвенціями чи імперативними нормами законодавства України визначено інше, за витрати, шкоду і збитки, завдані Виконавцю чи його працівникам, Партнерам Виконавця чи їх працівникам, майну або майну

Виконавця, застосування до Виконавця штрафних чи фінансових санкцій, інших видів відповідальності внаслідок:

- відмови Одержувача прийняти Вантаж від Виконавця чи ухиляння від прийняття Вантажу від Виконавця, якщо Виконавець виконав свої обов'язки належним чином та у повному обсязі відповідно до Законодавства, цих Правил та Договору, вказівок/інструкцій Замовника, Відправника;
- інших подій та обставин, визначених Законодавством, цими Правилами та умовами Договору.

10.4. Відповідальність Замовника:

10.4.1. Замовник несе відповідальність, передбачену цими Правилами, Законодавством та Договором, крім випадків, коли Конвенціями чи імперативними нормами законодавства України визначено інше, за витрати, шкоду і збитки, завдані Виконавцю чи його працівникам, Партнерам Виконавця чи їх працівникам, майну або майну Виконавця, застосування до Виконавця штрафних чи фінансових санкцій, інших видів відповідальності внаслідок обставин, подій, передбачених пунктом 10.2 або 10.3 цих Правил, якщо Замовник одночасно виступає Відправником або Одержувачем, а також внаслідок:

- анулювання Заявки на перевезення, яка була попередньо надіслана (передана) Виконавцю та погоджена останнім, менше ніж за 24 (двадцять чотири) години до дати завантаження, вказаної у Заявці;
- ненадання, несвоєчасне надання вказівок, інструкцій або надання вказівок, інструкцій, які неможливо виконати з об'єктивних причин (зокрема таких, що суперечать вимогам Законодавства, перевищують технічні можливості транспортного засобу, не можуть бути виконані у зазначений Замовником строк тощо) у відповідь на вимогу/запит Виконавця;
- інших подій та обставин, визначених Законодавством, цими Правилами та умовами Договору.

10.5. Замовник несе повну відповідальність за виконання/забезпечення виконання всіх обов'язків, покладених цими Правилами та Законодавством на Відправника та Одержувача, а також зобов'язаний відшкодувати Виконавцю збитки, завдані невиконанням або неналежним виконанням таких обов'язків.

10.6. Страхування Вантажу:

10.6.1. Замовник, Відправник або Одержувач з метою відшкодування заподіяних збитків у разі повної або часткової втрати, пошкодження чи псування Вантажу при перевезенні, внаслідок стихійного лиха може застрахувати Вантаж відповідно до Законодавства. У такому випадку, Замовник зобов'язується до моменту передачі Вантажу для перевезення повідомити Виконавця про страхування Вантажу та надати Виконавцю інструкції щодо дій у разі настання страхового випадку. Виконавець не несе відповідальності за будь-які негативні наслідки, збитки або втрату права на отримання страхового відшкодування, що виникли внаслідок неповідомлення / несвоєчасного повідомлення Замовником про страхування Вантажу або ненадання / несвоєчасне надання відповідних інструкцій щодо дій при настанні страхового випадку.

10.6.2. Якщо інше не узгоджено між Замовником та Виконавцем, Виконавцем не передбачено страхування Вантажу.

10.6.3. Виконавець може організувати страхування Вантажу за запитом Замовника з подальшою компенсацією вартості страхової премії. У такому випадку, розмір відшкодування збитків у випадку втрати, пошкодження або псування Вантажу, перелік страхових ризиків, а також порядок та умови виплати страхового відшкодування визначаються відповідним договором страхування.

10.6.4. Страхування Вантажів не покриває непрямі збитки або втрати, або збитки чи втрати, спричинені затримкою в доставці.

11. ПРЕТЕНЗІЇ

11.1. У випадку, якщо відповідальність Виконавця виникає відповідно до умов укладеного Договору та/або цих Правил та/або Законодавства, Замовник, Відправник або Одержувач повинен надати Виконавцю письмову претензію.

11.2. Претензію має право подати:

11.2.1. у разі втрати Вантажу – Відправник, Одержувач або Замовник при автомобільному перевезенні по території України; Одержувач або Замовник – при міжнародному автомобільному та повітряному перевезенні;

11.2.2. у разі пошкодження, недостачі або зіпсуванні Вантажу – Одержувач або Замовник при автомобільному перевезенні по території України, міжнародному автомобільному та повітряному перевезенні;

11.2.3. у разі втрати, нестачі або пошкодження Вантажу при морському перевезенні – Одержувач або Замовник;

11.2.4. у випадку змішаних перевезень, що здійснюються різним видом транспорту, а також з інших підстав, встановлених Законодавством, – особа, визначена у відповідності до положень Законодавства.

11.3. Строки подання претензій:

11.3.1. при міжнародному повітряному перевезенні, у випадку втрати або пошкодження Вантажу, претензія надсилається не пізніше 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати отримання Вантажу;

11.3.2. при міжнародному автомобільному перевезенні, у випадку втрати або пошкодження Вантажу, за умови,

що така втрата або пошкодження є очевидними, претензія пред'являється в момент прийняття Вантажу, а у випадку, коли втрата або пошкодження не є очевидними – не пізніше 7 (семи) днів від дня отримання Вантажу, виключаючи вихідні та святкові дні;

11.3.3. претензії щодо втрати або пошкодження Вантажу при автомобільному перевезенні Вантажу територією України подаються протягом 21 (двадцяти одного) календарного дня з дати отримання Вантажу;

11.3.4. претензії щодо втрати, нестачі або пошкодження Вантажу при морському перевезенні подаються під час прийняття Вантажу, а якщо втрата, нестача або пошкодження не могли бути виявлені при звичайному способі приймання Вантажу, претензія подається протягом трьох діб після прийняття Вантажу;

11.3.5. претензії при змішаних перевезеннях, що здійснюються різним видом транспорту, а також з інших підстав, встановлених Законодавством, подаються у строки, встановлені відповідними положеннями Законодавства.

11.4. Під час отримання Вантажу Одержувач або інша особа, що має право отримати Вантаж згідно з цими Правилами, зобов'язаний(-а) переглянути кожне місце зі всіх сторін та переконатись, що немає ознак доступу до вмісту, а саме: зовнішнє пакування Вантажу має бути цілісне, без пошкоджень, контрольний скотч не порушений.

11.5. У разі виявлення пошкодження зовнішнього пакування Вантажу Одержувачу або іншій особі, що має право отримати Вантаж згідно з цими Правилами, необхідно відкрити Вантаж у присутності кур'єра, водія або іншого представника Виконавця, що здійснює доставку Вантажу, перерахувати всю кількість товару та переконатись, що Вантаж не пошкоджений.

11.6. У разі відсутності частини Вантажу, пошкодження зовнішнього пакування з доступом до вмісту або у разі виявлення пошкодження товару, Одержувач або інша особа, що має право отримати Вантаж згідно з цими Правилами, складає [Акт про нестачу/пошкодження вантажу](#) (надалі – «Акт»). Бланк Акту розміщено на Вебсайті Виконавця, а також може бути наданий кур'єром, водієм або іншим представником Виконавця, що здійснює доставку Вантажу. У випадку неможливості складання Акту, форма якого затверджена Виконавцем, Одержувач або інша особа, що має право отримати Вантаж згідно з цими Правилами, може скласти акт довільної форми, з урахуванням вимог, встановлених цими Правилами.

11.7. Акт складається у двох екземплярах, один для Виконавця, а другий для Одержувача та має містити:

- дату та місце складання Акту;
- номер Товарно-транспортного документа (за наявності);
- опис виявленого порушення;
- стан пакування;
- стан вкладення;
- підписи сторін (від імені Виконавця підписує кур'єр, водій або інший представник Виконавця, що здійснює доставку Вантажу, та підпис Одержувача або іншої особи, що має право отримати Вантаж згідно з цими Правилами).

11.8. Про складання Акту робиться відповідна відмітка у Товарно-транспортному документі або реєстрі відправлень Виконавця «Прийнято з актом» та засвідчується підписом Одержувача Вантажу або іншої особи, що має право отримати Вантаж згідно з цими Правилами.

11.9. Претензія надсилається Виконавцю електронним листом на адресу електронної пошти Виконавця: claims@meest.com або на юридичну адресу Виконавця поштовим відправленням з описом вкладення.

11.10. Претензія повинна містити: дату складання, номер товарно-транспортного документа (за наявності), обставини, на підставі яких пред'явлено претензію, докази, що підтверджують ці обставини, посилання на відповідні правові норми, розмір претензійних вимог, а також інші відомості відповідно до Законодавства.

11.11. До претензії додаються фотографії Вантажу, щодо якого подається претензія, та його пакування, а також оригінали або завірени уповноваженою особою Замовника, Відправника або Одержувача копії наступних документів:

- Акту, що складається у випадках, передбачених цим Розділом;
- Товарно-транспортного документа;
- Інших документів, які необхідно додати згідно із Законодавством, або які особа, що подає претензію, вважає за потрібне надати.

11.12. Виконавець має право запросити в особи, що подає претензію, інші документи та/або відомості, які необхідні для розгляду претензії.

11.13. Якщо претензія не відповідає вимогам, встановленим цими Правилами або Законодавством, або до претензії не додано документи, що передбачені цими Правилами або Законодавством, або претензія подана особою, яка не має права подавати таку претензію згідно з положеннями Законодавства та цих Правил, або претензія подана з порушенням порядку та строків, встановлених цими Правилами, така претензія повертається Виконавцем особі, що її подала, у такий самий спосіб як подавалась претензія, не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дати отримання Виконавцем претензії із зазначенням причин її повернення.

11.14. Якщо у 10-денний термін претензія не була повернута особі, що її подала, то претензія вважається прийнятою до розгляду.

11.15. Виконавець зобов'язаний розглянути заявлену претензію і повідомити особу, що її подала, про задоволення або відхилення претензії протягом трьох місяців. У випадку повернення Виконавцем претензії з підстав, визначених пунктом 11.13 цих Правил, та повторного подання претензії після усунення виявлених Виконавцем невідповідностей, строк розгляду претензії починається з дня отримання Виконавцем претензії з усунутими невідповідностями.

11.16. У разі задоволення або часткового задоволення претензії, Виконавець компенсує збитки, зазначені у претензії або в іншому погодженому розмірі. Вантаж або частина вантажу, щодо якого/якої задоволено претензію, передається у власність Виконавця за його погодженням.

11.17. У випадку наявності заборгованості Замовника перед Виконавцем в частині оплати наданих послуг, Виконавець не зобов'язаний здійснювати компенсацію за задоволеною претензією до моменту погашення такої заборгованості. Сума претензій не може вираховуватись з такої заборгованості, якщо інше не погоджено письмово між Замовником та Виконавцем.

11.18. Стосовно одного Вантажу може бути подана лише одна претензія, її вирішення є повним та остаточним врегулюванням всіх вимог про відшкодування шкоди та збитків стосовно такого Вантажу.

11.19. Претензії щодо будь-яких непрямих збитків не приймаються.

12. ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

12.1. Виконавець здійснює обробку персональних даних Замовника, Відправника, Одержувача, їх уповноважених представників відповідно до [Політики приватності](#) Виконавця.

12.2. Замовник, Відправник, Одержувач та їх уповноважені представники зобов'язані зберігати конфіденційність Конфіденційної інформації та без попередньої письмової згоди Виконавця не розголошувати її третім особам, не використовувати її з будь-якою іншою метою, окрім як для цілей належного виконання договорів, укладених з Виконавцем.

12.3. Конфіденційна інформація – будь-яка інформація, що не є загальнодоступною, зокрема, але не виключно:

- умови договорів, тарифи, знижки;
- відомості про маршрути перевезень, логістичні ланцюги, контрагентів, підрядників;
- операційні, організаційні та бізнес-процеси Виконавця;
- технічна, технологічна, програмна інформація, включно з інформацією про ІТ-системи та платформи;
- внутрішні правила, процедури, інструкції Виконавця;
- будь-яка інша інформація, яка за своїм характером або з огляду на обставини її отримання повинна розглядатися як конфіденційна.

12.4. Обов'язок дотримання конфіденційності не поширюється на інформацію, яка:

- є або стала загальнодоступною не внаслідок порушення з боку Замовника, Відправника, Одержувача, їх уповноваженого представника;
- є відображеною у документах та відомостях, що є публічними або підлягають оприлюдненню відповідно до Законодавства, наприклад, на Вебсайті Виконавця;
- була правомірно відома Замовнику, Відправнику, Одержувачу, їх уповноваженим представникам до моменту її отримання від Виконавця;
- була правомірно отримана Замовником, Відправником, Одержувачем, їх уповноваженим представником від третьої особи без порушення зобов'язань щодо конфіденційності;
- підлягає розкриттю відповідно до вимог Законодавства, рішення суду або законної вимоги компетентного органу.

12.5. Обов'язок дотримання конфіденційності Конфіденційної інформації є безстроковим та діє незалежно від припинення або закінчення строку дії Договорів, укладених між Виконавцем і Замовником.

13. САНКЦІЙНІ ТА АНТИКОРУПЦІЙНІ ЗАСТЕРЕЖЕННЯ

13.1. Під час виконання своїх зобов'язань у зв'язку із замовленням у Виконавця послуг, Замовник, Відправник, Одержувач, їх афілійовані особи, працівники або посередники зобов'язуються дотримуватись антикорупційних застережень, а саме:

- 1) дотримуватись вимог антикорупційного законодавства та не вчиняти корупційних правопорушень;
- 2) вживати всіх можливих заходів, які є необхідними та достатніми для запобігання, виявлення і протидії корупції у своїй діяльності;
- 3) не пропонувати, не обіцяти, не давати, не приймати пропозицій, обіцянок чи надання неправомірної

вигоди (грошових коштів або іншого майна, переваг, пільг, послуг, нематеріальних активів, будь-якої іншої вигоди нематеріального чи негрошового характеру без законних на те підстав) прямо або опосередковано будь-яким особам/від будь-яких осіб за вчинення чи невчинення такою особою будь-яких дій з метою отримання неправомірної вигоди (обіцянки неправомірної вигоди) від таких осіб.

13.2. У випадку порушення Замовником / Відправником / Одержувачем антикорупційного застереження, передбаченого пунктом 13.1 цих Правил, Виконавець має право припинити надання послуг та розірвати Договір в односторонньому порядку, що не буде вважатись порушенням умов такого Договору та цих Правил.

13.3. На момент укладення Договору та замовлення послуг Замовник підтверджує, що:

13.3.1. Замовник, Відправник та Одержувач не здійснюють господарську діяльність на тимчасово окупованих територіях, що визнані такими згідно з чинним законодавством України;

13.3.2. Замовник, Відправник та Одержувач, їх учасники, кінцеві бенефіціарні власники, контрагенти не належать до числа осіб і організацій, включених до санкційних списків, економічних та торговельних обмежень, інших обмежувальних заходів, запроваджених OFAC Сполучених Штатів Америки, інших, ніж OFAC, державних органів США, Європейським Союзом, Сполученим Королівством Великої Британії та Північної Ірландії, Австралією, Канадою, Японією, Радою Безпеки Організації Об'єднаних Націй, Радою національної безпеки і оборони України;

13.3.3. Замовник гарантує, що на момент укладення Договору та замовлення послуг кінцевими бенефіціарними власниками Замовника, Відправника та Одержувача, а також їх членами, учасниками (акціонерами) не є російська федерація (надалі – «рф»), республіка білорусь (надалі – «рб»), громадянин рф/рб (крім тих, що проживають на території України на законних підставах) або юридична особа, створена та зареєстрована відповідно до законодавства рф/рб.

13.4. У разі зміни гарантій, викладених у пункті 13.3 цих Правил, Замовник зобов'язаний негайно, але не пізніше 5 (п'яти) робочих днів, з моменту таких змін, письмово повідомити про це Виконавця.

13.5. У випадку порушення хоча б однієї з гарантій, викладених у пункті 13.3 цих Правил, Виконавець має право припинити надання послуг та розірвати Договір в односторонньому порядку, що не буде вважатись порушенням умов такого Договору та цих Правил.

13.6. У випадку припинення надання послуг та/або розірвання укладеного Договору, у зв'язку з настанням обставин, передбачених цим Розділом Правил, Виконавець має право на отримання від Замовника відшкодування завданих збитків.