

## УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Права и обязанности Сторон, предусмотренные настоящими Условиями предоставления услуг (далее - Условия), возникают из договора о предоставлении услуг по организации перевозки отправлений, заключенного между Сторонами.
- 1.2. Условия разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, с целью регулирования услуг по организации перевозки отправлений и предоставления комплекса услуг, связанных с перевозкой отправлений по территории Республики Казахстан.
- 1.3. Факт передачи Заказчиком отправления для транспортировки подтверждает, что Заказчик ознакомлен и согласен с положениями настоящих Условий, действующими на момент передачи отправления для транспортировки, и обязуется их выполнять независимо от наличия и/или отсутствия в Экспресс-накладной подписи Заказчика.
- 1.4. Настоящие Условия доступны для ознакомления на официальном сайте Экспедитора [www.jpost.kz](http://www.jpost.kz) (далее - Сайт).
- 1.5. Экспедитор вправе привлекать третьи лица для выполнения своих обязательств.
- 1.6. Экспедитор определяет порядок, маршрут, способы, а также иные условия доставки отправления.
- 1.7. Экспедитор не несет ответственность за обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), за какой-либо ущерб и убытки, вызванные не зависящими от Экспедитора обстоятельствами.
- 1.8. Экспедитор не несет ответственность за косвенные убытки или особые виды ущерба, в частности, упущенную выгоду, утрату дохода, прибыли, деловой репутации, возникшие в результате утраты, повреждения, несвоевременной доставки, доставки по неправильному адресу или недоставки отправления.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Экспедитор – Товарищество с ограниченной ответственностью «ALMANIT», осуществляющее организацию перевозки отправлений и предоставляет комплекс других дополнительных услуг, связанных с организацией перевозки отправлений.
- 2.2. Заказчик/Отправитель – физические лица, индивидуальные предприниматели и юридические лица, для которого осуществляются услуги по организации перевозки отправлений Экспедитора, на основании заключенного с Экспедитором договора.
- 2.3. Получатель – физическое или юридическое лицо, которому должно быть доставлено Отправление.
- 2.4. Адрес – подъезд многоквартирного дома, двери частного дома, офис, ворота склада по указанному в Экспресс-накладной адресу.
- 2.5. Отправление - подразумевается под собой любые вложения документарного и не документарного характера, не запрещенные законодательством Республики Казахстан (в зависимости от задекларированной информации в соответствующей Экспресс-накладной), принятые Экспедитором для предоставления услуг по организации перевозки отправлений.

2.6. Экспресс-накладная – означает основную единую накладную на транспортировку каждого отдельного отправления. Экспресс-накладная является контрактом между Заказчиком/Отправителем и Экспедитором в отношении каждого отдельного отправления.

### **3. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ**

3.1. Основная услуга – организация перевозки Отправлений по территории Республики Казахстан.

3.2. Типы основной услуги:

3.3. «Адрес-Адрес» - прием Отправления по адресу Заказчика/Отправителя и доставка его по адресу Получателя.

✓ «Адрес-Почтомат» - прием Отправления по адресу Заказчика/Отправителя и доставка этого Отправления Получателю в почтомате в города Получателя.

3.4. Доставка отправлений осуществляется в соответствии со сроками и по тарифам, которые указаны на Сайте в день оформления Отправления.

3.5. Экспедитор оставляет за собой право изменить место выдачи Отправления в случае закрытия или переезда почтомата, предварительно проинформировав Заказчика.

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

4.1. Сеть почтоматов - совокупность почтоматов Экспедитора или партнеров компании, которые осуществляют выдачу Отправлений. Под сетью почтоматов подразумевается совокупность автоматизированных почтовых терминалов самообслуживания, предназначенных для выдачи Отправлений без участия представителей Экспедитора. Почтоматы рассчитаны на получение Отправлений фактическим весом не более 30 кг на одно место и длиной не более 50 см, высотой не более 29,5 см и шириной не более 39,5 см. Габариты указаны с учетом упаковки. Отправления, которое по своим размерам не помещается в ячейку почтомата, может быть отправлено при вызове курьера.

4.2. В случае забора / доставки по адресу Заказчика принимаются / представляются Отправления фактическим или объемным весом не более 1000 кг на одно место с максимальной длиной не более 300 см, высотой и шириной не более 170 см. Габариты указаны с учетом упаковки.

4.3. Отправления, по размерам или весу превышающие допустимые ограничения, принимаются к перевозке только по предварительной договоренности Сторон.

4.4. Отправления в гофрокартонных коробках, соединенные между собой стрейч-пленкой и скотчем, к перевозке НЕ принимаются.

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

5.1. Заказчик полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и должна быть надлежащей и качественной согласно приложения 1 к настоящим Условиям и обеспечивать целостность Отправления во время его транспортировки. Экспедитор не отвечает за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой.

5.2. Экспедитор вправе отказать в приеме Отправления без надлежащей упаковки по усмотрения

Экспедитора.

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

- 6.1. Деньги (знаки), в том числе иностранная валюта, ценные бумаги.
- 6.2. Огнестрельное и пневматическое оружие и ее части, боеприпасы, холодное оружие, предметы, что имитируют огнестрельное и холодное оружие, другие предметы специально предназначены для нападения и обороны (кастет, стилеты, баллончики с жидкостью паралитического действия, порох и т. п.).
- 6.3. Асбест; огнеопасные, легковоспламеняющихся и взрывные вещества радиоактивные вещества и другие опасные Отправления с соответствующей маркировкой («взрывоопасные материалы и вещества», «газы», «легковоспламеняющихся жидкости», «вещества, способные к самовозгоранию», «токсичные и инфекционные вещества», «вещества, что окисляют», «радиоактивные материалы», «коррозионные и едкие вещества», «другие опасные вещества и изделия»).
- 6.4. Баллоны с жидкостью и газом (за исключением пустых баллонов без вентиля).
- 6.5. Автомобильные аккумуляторы, аккумуляторы для мото- и с / х техники (за исключением пустых аккумуляторов), люминесцентные лампы.
- 6.6. Животные (остатки животных или необработанные меха), растения (за исключением саженцев с твердым стволом из хвойных деревьев), насекомые, прах человека и т. п.
- 6.7. Продукты питания (исключением являются консервированные продукты, продукты в вакуумной упаковке со сроком годности более 30 (тридцать) суток, что не требуют специального температурного режима и об этом указано на упаковке).
- 6.8. Отправление, что требует специального температурного режима (охлажденные или замороженные продукты, молочные продукты, ягоды, ветеринарные иммунобиологические средства и т. п.).
- 6.9. Лекарственные средства (в том числе перекиси водорода), спирт этиловый, высокооктановые кислородные примеси (химические соединения, которые добавляются в бензин).
- 6.10. Наркотические средства – вещества синтетического или природного происхождения, включенные в Список наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров, подлежащих контролю в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 6.11. Отправления, которые издают запах, грязные и могут нанести вред другим Отправлениям и/или здоровью людей и/или животных (готовые продукты питания, сильно загрязненные запчасти, предметы в смазке или прочих едких веществах, окислители и органические кислоты, бактерии и живые вирусы, ядовитые вещества, радиоактивные материалы и т. п.).
- 6.12. Другие предметы, которые запрещены действующим законодательством Республики Казахстан (нестандартные предметы, которые не входят ни в какую из перечисленных категорий, но запрещенные к перевозке действующими законодательными актами Республики Казахстан).
- 6.13. Экспедитор не несет ответственность за доставку вышеуказанных грузов, в случае если они приняты Экспедитором к перевозке ошибочно.

6.14. Заказчик, преднамеренно или непреднамеренно передавший Экспедитору Отправление, запрещенное к отправке, в результате чего Экспедитор понес убытки, должен компенсировать Экспедитору полностью все документально подтвержденные убытки.

## 7. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ

7.1. Объявленная стоимость Отправления - стоимость Отправлений, заявленная Заказчиком/Отправителем в Экспресс-накладной.

7.2. Объявленная стоимость должна равняться реальной (рыночной) стоимости Отправления. Если объявленная стоимость Отправления превышает 400 000 (четыреста тысяч) тенге, то Экспедитор имеет право попросить у Заказчика/Отправителя документы (товарный чек, расходную накладная и т. п.), которые подтверждают стоимость отправки.

7.3. Ограничения касательно объявленной стоимости:

- ✓ Минимальная оценочная стоимость 5 000 (пять тысяч) тенге;
- ✓ Отправления с типом «Документы» должны иметь оценочную стоимость не более 5 000 (пять тысяч) тенге;
- ✓ Отправление весом до 1 кг (включительно) - до 400 000 (четыреста тысяч) тенге;
- ✓ Отправление весом до 100 кг (включительно) – до 1 600 000 (один миллион шестьсот тысяч) тенге;
- ✓ Отправление весом до 500 кг (включительно) и оценочной стоимостью свыше 1 600 000 (один миллион шестьсот тысяч) тенге принимаются после предоставления подтверждающих документов.

## 8. РАСЧЕТ ВЕСА И СТОИМОСТИ ОТПРАВЛЕНИЙ

8.1. Для Отправлений определяются два вида веса: фактический и объемный для всех мест суммарно.

8.1.1. Стоимость рассчитывается по наибольшему из этих значений согласно тарифам на услуги по организации перевозок, размещенным на Сайте.

**Фактический вес** определяется путем взвешивания Отправления на весах.

**Объемный вес** определяется измерением габаритов отправки по формуле:

**Объемный вес [кг] = Длина [см] x Ширина [см] x Высота [см] / 5000**

**или Объемный вес [кг] = Объем [м<sup>3</sup>] x 200**

8.1.2. Если Отправление имеет неправильную геометрическую форму (есть части, которые выступают), то объемный вес измеряется по крайним точкам Отправления.

8.2. Вес Отправления определяется после его упаковки. Исключением являются только Отправления, для которых заказано такой вид упаковки, как обрешетка. Вес такого Отправления определяется по крайним точкам внутри обрешетки. Отправление в готовой обрешетке Заказчика измеряется крайними точками каркаса обрешетки.

8.3. Отправки делятся на следующие типы и подтипы:

- ✓ «Документы» - такие Отправления, как бумаги, открытки, письма весом не более чем 1 кг и следующих размеров: длиной - не более 35 см, шириной - не более 25 см и высотой - не более 2 см.

- ✓ **«Посылка»** - Отправление весом не более 30 кг и максимальной длиной одной из сторон не более 150 см.
- ✓ **«Грузы»** - Отправление весом более 30 кг до 1000 кг (включительно) на одно место, длиной - не более 300 см, шириной - не более 170 см и высотой - не более 170 см.
- ✓ **«Шины-диски»** - специальный подтип груза, к которому относятся легковые и грузовые шины и диски. Объемный вес легковых шин и дисков не должен превышать 45 кг на одно место, а объемный вес грузовых - 105 кг на одно место.
- ✓ **«Паллета»** - специальный подтип груза, который размещен и зафиксирован на поддоне транспортировочных ремнями, лентами крепления или обтянутый стрейч-пленкой, высотой не более 170 см и фактическим весом не более 1000 кг (в отдельных случаях, высотой не более 220 см и фактической весом не более 1100 кг). Стоимость перевозки перечисленных типов Отправлений определяется тарифами на доставку документов, посылок, грузов, шин дисков и паллет, которые размещены на Сайте.

8.4. Поддон - деревянная, пластиковая или металлическая конструкция (заводского или ручного выполнения) с пазом, предназначенным для транспортировки Отправлений с помощью складских транспортных средств, высотой не менее 8 см; размер одной из сторон основания этой конструкции составляет не менее 60 см, а другой - от 60 см до 200 см (включительно).

8.5. Фактический вес и высота поддона (основы) учитывается в высоту и фактический вес паллеты. Исключением является только Отправления, для которых заказана обрешетка. Фактический вес таких Отправлений определяется без учета обрешетки, высота паллеты определяется крайними точками обрешетки.

8.6. Если паллета имеет неправильную геометрическую форму (в частности, есть части, которые выступают), то паллетный вес измеряется крайними точками паллеты.

8.7. Паллеты делятся на стандартные и нестандартные. Стандартной считается паллета с площадью поддона (основы / крайних точек габарита) не более чем 2 м<sup>2</sup>.

8.8. Вес и стоимость стандартных паллет определяется в зависимости от площади поддона и фактического веса по тарифам на доставку паллет, размещенными на Сайте.

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

8.9. Вес нестандартных паллет с площадью поддона (основы / крайних точек габарита) более 2 м<sup>2</sup> измеряется крайними точками паллеты по формуле:

$$\text{Вес паллеты} = \text{Площадь основания [м}^2\text{]} \times 425 \text{ кг}$$

8.10. Для вычисления стоимости нестандартных паллет определяется паллетный и фактический вес и выбирается большее значение. При этом стоимость исчисляется согласно тарифам на услуги доставки

Отправления типа «Груз», размещенными на Сайте.

- 8.11. Сыпучие грузы в мешках располагаются на поддоне следующим образом: на поддон уложен лист гофрокартона, от края поддона до поверхности мешка должно оставаться не менее 5 см, а сформированный груз на паллете необходимо обмотать гофрокартоном.
- 8.12. На перевозку емкостей с жидкостями, которые размещены на поддоне, установлено ограничение по количеству рядов штабелирования в соответствии с маркировкой, которое указано на отправке. В случае отсутствия соответствующей маркировки разрешается формировать Отправления не более чем в два ряда по высоте.
- 8.13. Если Отправление и поддон являются неотъемлемой частью отправки (обрешетка, ящики с ножками и т. п.) и при этом не требует дополнительной обрешетки, то они принимаются как тип «Груз», фактический вес и высота основания учитывается в размеры и вес Отправления.

## **9. НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ**

9.1. Тип основной услуги:

- ✓ «Адрес-Адрес»;
- ✓ «Адрес-Почтомат»;

9.2. Информация об Отправителе (Заказчике):

- ✓ для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - название (ЕДРПОУ)/ФИО, адрес и номер мобильного телефона контактного лица;
- ✓ для физических лиц - ФИО, адрес и номер мобильного телефона.

9.3. Город доставки Отправления.

9.4. Информация о Получателя:

- ✓ для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - название (ЕДРПОУ)/ФИО, адрес/номер почтомата и номер мобильного телефона контактного лица;
- ✓ для физических лиц - ФИО, адрес/номер почтомата номер мобильного телефона.

9.5. Информация об отправке:

- ✓ количество мест;
- ✓ фактический и объемный вес;
- ✓ объявленная стоимость;
- ✓ описание содержимого.

9.6. Плательщик услуг.

9.7. Форма расчета.

9.8. Дополнительные услуги.

9.9. Другая информация, которая может повлиять на качество, сроки и стоимость оказания услуг.

9.10. Заказчик/Отправитель несет ответственность за правильность заполнения Экспресс-накладной, подтверждая заполненную информацию своей подписью.

9.11. Для изменения данных в Экспресс-накладной необходимо через контакт центр Экспедитора

подать заявление на изменение данных в Экспресс-накладной. Изменение данных в Экспресс-накладной возможно только при условии предоставления номера этой Экспресс-накладной и одного из документов, подтверждающих личность.

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

- 10.1. Представитель Экспедитора имеет возможность добраться пешком до адреса Заказчика/Отправителя (для Отправлений весом не более 30 кг).
- 10.2. Представитель Экспедитора имеет возможность подъехать автомобилем Экспедитора к адресу Заказчика/Отправителя (для Отправлений весом более 30 кг).
- 10.3. Заказчик/Отправитель предоставляет надлежащим образом упакованное Отправление представителю Экспедитора, в соответствии с разделом 5 настоящих Условий, оставляя возможность осуществить досмотр Отправления Экспедитором.
- 10.4. Заказчик/Отправитель предоставляет информацию для оформления Отправления в соответствии с разделом 8 настоящих Условий.
- 10.5. Забор Отправления осуществляется представителем Экспедитора, если Заказчик/Отправитель является плательщиком услуг по безналичной форме расчета или плательщиком услуг является Получатель.
- 10.6. Если вес Отправления составляет более 30 кг, то Заказчик/Отправитель самостоятельно обеспечивает загрузку Отправления в кузов автомобиля Экспедитора.
- 10.7. Для того, чтобы Экспедитор принял Отправление к перевозке, оно должно соответствовать требованиям согласно разделу 4, 5, 6 Условий.
- 10.8. Заказчик/Отправитель сообщает Получателю номер Экспресс-накладной, срок доставки и знакомит Получателя с настоящими Условиями.
- 10.9. Заказчик/Отправитель передает представителю Экспедитора надлежащим образом упакованное и промаркированное Отправление в течение рабочего дня (или в соответствующий интервал времени, на который заказан забор) или по специальному графику в выходные и праздничные дни. График работы размещено на Сайте.
- 10.10. В случае заказа Заказчиком/Отправителем забора в один из временных интервалов, Заказчик/Отправитель обеспечивает, чтобы Отправление было надлежащим образом упаковано до момента забора.
- 10.11. Заказчик/Отправитель должен находиться по адресу забора в течение указанного временного интервала забора.
- 10.12. В случае возникновения подозрения, что отправляется груз из категории запрещенных (без маркировки, любой идентификации, едким запахом и т. п.), представитель Экспедитора имеет право требовать предоставление Отправления для осмотра и проверки содержимого. В случае отказа и / или выявления запрещенного содержания Отправления представитель Экспедитора вправе отказать в оформлении отправки и организации его перевозки.
- 10.13. Экспедитор предоставляет Заказчику/Отправителю счет-фактуру и акт выполненных

работ/оказанных услуг в электронном виде посредством системы электронного документооборота Docs, с наложением электронных цифровых подписей.

10.14. Предельное время забора Отправлений представителем Экспедитора не должно превышать 15-ти (пятнадцати) минут, кроме случаев заказа дополнительной услуги «Вызов машины».

## 11. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ НА АДРЕС ПОЛУЧАТЕЛЯ

11.1. Готовность Получателя или его представителя получить Отправление по адресу доставки в течение рабочего дня (или в соответствующий интервал времени, на который заказана доставка) и по специальному графику в выходные и праздничные дни. График работы размещен на Сайте.

11.2. Правильный адрес и актуальный номер мобильного телефона Получателя (указаны Заказчиком/Отправителем).

11.3. Представитель Экспедитора имеет возможность добраться пешком до адреса Получателя (для Отправлений весом не более 30 кг).

11.4. Есть возможность подъехать автомобилем Экспедитора к адресу Получателя (для Отправлений весом более 30 кг).

11.5. Если вес Отправления составляет более 30 кг и не заказана дополнительную услугу «Подъем на этаж», то Получатель самостоятельно обеспечивает выгрузку Отправления из кузова автомобиля Экспедитора.

11.6. Если заказана дополнительную услугу «Подъем на этаж», то доставка Отправления осуществляется только к двери Получателя (квартиры, офиса, склада). Перемещение Отправления по помещению Получателя или между этажами представитель Экспедитора не выполняет.

11.7. При выдаче Отправлений по адресу, если не заказана услугу «Доставка лично в руки» и объявлена стоимость отправки составляет менее 200 000 (двухсот тысяч) тенге, Отправление выдается лицу, находящемуся по адресу, указанному в Экспресс накладной.

11.8. При выдаче Отправлений по адресу, если заказана услугу «Доставка лично в руки» или объявленная стоимость отправки составляет более 200 000 (двухсот тысяч) тенге, Отправление выдается только после предоставления представителю Экспедитора **смс-кода подтверждения**, отправленного на номер получателя, или предоставления одного из документов, подтверждающих личность Получателя, указанного в Экспресс-накладной:

- ✓ водительское удостоверение;
- ✓ удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
- ✓ паспорт гражданина Республики Казахстан для выезда за границу;
- ✓ паспорт иностранного гражданина, в котором сведения о личности указаны кириллицей и / или латиницей. При использовании другого алфавита - предоставляет апостиль (официальный перевод паспорта на государственном и/или русском языках).

11.9. Время пребывания представителя Экспедитора по адресу Получателя не должно превышать 15 минут.



11.10. По одной Экспресс-накладной возможность переноса даты доставки Отправления на адрес ограничена сроком до 5 (пяти) рабочих дней. Если Отправление не получено Получателем в течение 5 (пяти) рабочих дней, то оно будет перемещено на центральный склад хранения.

## 12. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

12.1. Дополнительная услуга - услуга, предоставляемая в основной услуге за дополнительную плату.

К дополнительным услугам Экспедитора относятся:

12.1.1. «Вызов машины» - предусматривает предоставление Заказчику/Отправителю на оговоренное время соответствующего транспортного средства под загрузку.

12.1.2. «Хранение» – предусматривает, что Отправление хранится в центральном складе хранения в течение 25-ти рабочих дней (но не менее 30 календарных дней) со дня поступления на доставку. В течение 5 (пяти) рабочих дней для почтоматов, с учетом дня поступления Отправления, хранение без дополнительных платежей. За хранение Отправления с 6 (шестого) рабочего дня начисляется плата за хранение. Если в течение 25-ти рабочих дней (но не менее 30 календарных дней) Отправление не было востребовано Получателем или Заказчиком/Отправителем, то такое Отправление считается невостребованным, а ответственность Экспедитора перед Заказчиком/Отправителем и Получателем за сохранение Отправления прекращается. Экспедитор имеет право распорядиться таким Отправлением по своему усмотрению, в том числе для компенсации стоимости услуг хранения и транспортировки этого Отправления.

12.1.3. «Денежный перевод» – предусматривает контроль перевода Получателем средств за отправку Отправителю. Услуга предоставляется финансовым учреждением-партнером в соответствии с договором о совместной деятельности с Экспедитором. Денежный перевод можно отправить / получить только в национальной валюте – тенге.

12.1.4. «Обратная доставка документов» – предусматривает возврат Заказчику/Отправителю документов, перечень которых заранее согласовано с Получателем. Забор документов может осуществляться у Получателя при передаче Отправления, или в другой день в зависимости от возможности их предоставления. Забор документов является необязательным условием выдачи Отправления Получателю, то есть Отправления передается Получателю даже при отсутствии у него документов обратной доставки. Экспресс-накладная с дополнительной услугой «Обратная доставка документов» оформляется в зависимости от даты и времени предоставления документов для отправки.

12.1.5. «Обратная доставка товара» – предусматривает возврат товара Заказчику/Отправителю от Получателя. Забор товара по этой заказанной дополнительной услуге не является обязательным условием выдачи Отправления Получателю, то есть Отправления передается Получателю даже при отсутствии у него товара для обратной доставки. Экспедитор не идентифицирует товар обратной доставки согласно описанию в Экспресс-накладной.

12.1.6. «Контроль оплаты» предусматривает контроль перевода средств Получателем за отправку Заказчиком/Отправителем в размере, указанном в соответствующем Экспресс-накладной.

Заказчиком услуги может быть субъект хозяйствования, при наличии заключенного с финансовым учреждением-партнером компании, договором.

- 12.1.7. «Контроль подписи документов» – предусматривает возврат Заказчику/Отправителю документов, подписанных Получателем под контролем представителя Экспедитора.
- 12.1.8. Услуга предоставляется Заказчику при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуги.
- 12.1.9. «Доставка в сети супермаркетов» предусматривает доставку Отправлений в торговые центры, универсальные магазины самообслуживания (супермаркеты, гипермаркеты и т. п.). Перечень Получателей по этой услуге, сроки доставки Отправлений и другие условия предоставления услуги указаны на Сайте.
- 12.1.10. «Локал экспресс» – предусматривает осуществление доставки Отправления в течении текущего дня в пределах одного города и в определенные временные интервалы. Услуга доступна для заказа бизнес клиентам по типу основной услуги: «Адрес-Адрес» и «Адрес-Почтомат». Услуга предоставляется Заказчику при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуги. Подробная информация размещена на Сайте.
- 12.1.11. «Доставка лично в руки» предусматривает выдачу Отправления только лицу, указанному Получателем в Экспресс-накладной. Заказать услугу может только Заказчик/Отправитель для Отправлений по услуге: «Адрес - Адрес». Экспедитор не несет ответственность за вручение Отправления ненадлежащему Получателю, если Заказчик/Отправитель отметил неправильную или неполную информацию о Получателе.
- 12.1.12. «Контроль поштучной передачи» – предусматривает контроль представителем Экспедитора процесса распаковки и передачу согласно расходной накладной каждой единицы Отправления Получателю. Услуга предоставляется Заказчику при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуги.
- 12.1.13. «Онлайн-кредит» – предусматривает возможность послать Отправление с кредитными документами и гарантированно получить их обратной доставкой после подписания Получателем. Услуга предоставляется Заказчику при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуги.
- 12.1.14. «Упаковка» предусматривает размещение Отправления в самом пригодном виде упаковки, который обеспечит его надежную перевозку, складирование, хранение и защиту. Отправление упаковывается в упаковку из предложенного ассортимента Экспедитора.
- 12.1.15. «Переадресация» – предусматривает изменение адреса доставки уже оформленного Отправления в пределах одного населенного пункта или в пределах страны. Заказчиком услуги может быть, как Заказчик/Отправитель, так и Получатель. Услуга для одного Отправления может быть заказана только один раз. Услуга не предоставляется по условиям переадресации к почтоматам.
- 12.1.16. «Подъем на этаж» – предусматривает подъем Отправления на этаж при доставке на адрес Получателя. Фактический вес одного места Отправления не должен превышать 100 кг, а расстояние от места парковки автомобиля Экспедитора в здание - 30 м. Заказать услугу может

Заказчик/Отправитель при оформлении Отправления. Если вес Отправления по одной Экспресс-накладной составляет не более 30 кг (фактической или объемного веса, определенной по большим значением), то услуга предоставляется без дополнительной оплаты, без предварительного заказа и независимо от этажа Получателя.

12.2. «Возвращение Отправления» - услуга, которая предусматривает возврат Отправления Заказчику/Отправителю на основании заявления о возврате Отправления или на определенных условиях сотрудничества с Заказчиком. Услуга тарифицируется согласно тарифам на доставку документов, посылок, грузов, шин дисков и паллет, которые размещены на Сайте.

Автоматический возврат Отправлений – предусматривает установление индивидуальных сроков хранения не востребовавшихся Отправлений (в течение 25-ти рабочих дней отделения со дня поступления отправления на доставку) и обеспечивает автоматический возврат Отправлений Заказчику/Отправителю после окончания срока индивидуального хранения. Заказать автоматический возврат Отправлений может Заказчик/Отправитель при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуг. В случае доставки Отправлений в Почтоматы предусмотрено автоматическое возвращение Отправлений (по умолчанию) с 5 (пятого) рабочего дня хранения (без учета воскресенья и праздничных дней).

Частичный возврат позволяет Получателю получить часть товаров Отправления и вернуть вторую часть Отправления Заказчику/Отправителю. Предоставляется Получателю в отделении при условии наличия маркировки товара (наименование, артикула) и расходной накладной (которая включает в себя перечень наименований товара в отправке). Заказать частичный возврат может Заказчик/Отправитель при наличии договора (соглашения) о предоставлении услуг при формировании Экспресс накладной в личном кабинете или с помощью API с одновременным заказом дополнительной услуги «Контроль оплаты» или «Денежный перевод».

12.3. «Фулфилмент» – предусматривает предоставление комплекса услуг по складскому хранению, упаковке, переупаковке, маркировке Отправлений и т. п. Услуга предоставляется Экспедитором на основании заключенных договоров.

12.4. «Экспресс доставка» – предусматривает быструю доставку Отправлений по Республики Казахстан весом не более 30 кг и с максимальной стороной одной из сторон не более 70 см. Услуга доступна к заказу в личном кабинете Экспедитора в соответствии с перечнем населенных пунктов, размещенных на Сайте.

## **13. СЕРВИСЫ**

13.1. «Прикладной программный интерфейс» (от англ. Application programming interface - API) - набор удобных функций и инструментов, что позволяет получить доступ к любому сервису для получения нужных данных, быстро интегрировать логистические процессы в любой бизнес и является единственной точкой входа для всех Заказчиков и сервисов. API предназначен для автоматизации работы Заказчика с Экспедитором. При использовании API Заказчик соглашается с Правилами использования API , которые размещены на Сайте.

13.2. «Личный кабинет» - персональная страница, вход на которую осуществляется через Сайт

Экспедитора и с помощью которой Заказчик имеет возможность самостоятельно создавать Экспресс-накладные, заказывать дополнительные услуги и тому подобное. При использовании личного кабинета Заказчик соглашается с Правилами использования личного кабинета, мобильного приложения, размещенными на Сайте.

- 13.3. «Мобильное приложение» - программный инструмент быстрого доступа к информации о перевозке Отправлений, который работает на смартфонах с операционными системами Android и iOS. Программа предоставляет возможность в удобной форме создать Экспресс-накладную, найти ближайший почтомат, вычислить стоимость отправки, отслеживать ее местонахождение, вызвать курьера на удобное время и тому подобное. При использовании мобильного приложения Заказчик соглашается с Правилами использования личного кабинета, мобильного приложения, размещенными на Сайте.
- 13.4. «Восстановление номера Экспресс-накладной» – предусматривает сообщение номера Экспресс-накладной Получателю и/или Заказчику/Отправителю после его обращения в контакт центр Экспедитора. Услуга предоставляется при условии предоставления документов, подтверждающих личность.
- 13.5. «Отслеживание Отправления» – предусматривает возможность отследить по номеру Экспресс-накладной местонахождение Отправления. Воспользоваться сервисом можно на Сайте или с помощью мобильного приложения.
- 13.6. «Доставка во временные интервалы» – предусматривает доставку Отправлений в удобный для Получателя промежуток времени.
- 13.7. «Доставка в выходной день» – предусматривает доставку Отправлений в субботу по адресу Получателя. Перечень городов, в которые осуществляется субботняя доставка, определяет Экспедитор.
- 13.8. «Осмотр Отправления» - предоставляет возможность Получателю по адресу вскрыть упаковку Отправления и проверить его содержимое. Процесс осмотра Отправления не должен превышать 5 (пяти) минут на одно Отправление. При осмотре Отправления запрещается:
- ✓ подключать приборы, носители информации или механизмы, которые не являются частью Отправления (за исключением сим карт, наушников, элементов питания, флэш-накопителя (с целью проверки дефектов матрицы телевизоров)).
  - ✓ использовать расходные материалы, которые есть в Отправлении (например, распылять тестовые флаконы парфюмерии).
  - ✓ использовать содержание Отправления с собственными вещами Получателя, в частности носителями информации (запрещено подключать, считывать, копировать).
  - ✓ заливать горюче-смазочные материалы или другие жидкости в Отправление, предусматривающих их использование.
  - ✓ устанавливать пароли на электроприборы, которые предусматривают такую функцию (телефоны, планшеты, компьютеры или ноутбуки).
  - ✓ срывать с упаковки и Отправлений заводские, рекламные и информационные наклейки (за

исключением наклеек, размещенных на упаковке компьютерной, электронной и оптической продукции в местах ее открывания).

- ✓ открывать Отправления в упаковках, которые имеют такие методы контроля первого вскрытия (разрешается проводить только внешний осмотр на отсутствие повреждений):
  - пломбы-индикаторы (прошивка нитками на мешках; металлические или бумажные пломбы на банках, перфорации на горловине крышек на емкостях с жидкостью и т. п.);
  - термоусадочная пленка (за исключением компьютерной, электронной, оптической продукции и аксессуаров, которые входят в их содержимое) - это разновидность упаковочных пленок, особенностью которых является способность сокращаться под воздействием температуры и принимать форму упаковочного изделия;
  - блистерная упаковка — это контейнер или футляр, штампуется, повторяя форму и размеры предмета, расположенного внутри, или создает емкость, необходимую для размещения товара, который изготавливается из термостойкого пластика и может иметь жесткую полиграфическую, металлическую или пластиковую подложку;
  - ламинировано-полиэтиленовая упаковка — это упаковка, в которой два и более слоев пленки объединены в один под действием высоких температур, нанесенного клея или растворителя.
- ✓ разбирать Отправления, кроме случаев, предусматривающих установку сим-карты или элементов питания без использования инструмента, который не входит в комплект устройства.  
В случае адресной доставки также запрещается:
- ✓ подключать портативную, бытовую технику к электросети (разрешается проводить осмотр на отсутствие внешних дефектов и механических повреждений Отправления).

В случае нарушения вышеуказанных условий осмотра Отправление не подлежит возврату.

13.9. «Информирование» – предусматривает информирование Получателя и Заказчика/Отправителя о прибытии, время доставки и хранения Отправления. Сервис предоставляется в формате СМС-сообщение (или сообщения в мобильном приложении или через сеть «WhatsApp»), телефонного звонка или электронного письма на основании договорных отношений с Экспедитором. Изменения настроек сервиса «Информирование» касаются всех Отправлений, по которым Заказчик, указан Отправителем или Получателем в Экспресс-накладной.

13.10. «Изменение данных» – предоставляет возможность Заказчику/Отправителю изменить данные, указанные в Экспресс -накладной, с момента ее создания до момента получения Отправления Получателем. Заказать сервис возможно в контакт центре или у персонального менеджера путем предоставления оформленного заявления на изменение данных, размещенной на Сайте; путем самостоятельного внесения изменений в личном кабинете / мобильном приложении / API; позвонив в контакт-центр Экспедитора. Сервис недоступен для заказа в день доставки Отправления на адрес Получателя.

## 14. НАДЛЕЖАЩАЯ УПАКОВКА

14.1. Для обеспечения целостности отправления при перевозке необходимо правильно запаковать его, воспользовавшись дополнительной услугой «Упаковка» у представителя Экспедитора или самостоятельно. Используя собственную упаковку, Заказчику/Отправителю обязательно необходимо соблюдать следующие правила:

- использовать коробки только с плотного гофрированного картона;
- на коробке не должно быть выпуклых поверхностей, вмятин, разрывов, щелей;
- если содержимое коробки не зафиксировано внутри, обязательно применяется наполнитель;
- на поверхности коробки не должно быть влажных или жирных пятен;
- упаковка из обычного картона (не гофрированного) не является пригодной для упаковки;
- хрупкие Отправления обязательно со смягчающим материалом.

14.2. Упаковка должна обеспечивать защиту от повреждений не только собственного содержания, но и содержания соседних Отправлений, с которыми будет контактировать упакованное Отправление.

## **15. РЕШЕНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ**

15.1. При перевозке Отправлений возможно возникновение различных нестандартных ситуаций. Все нестандартные ситуации описываются в претензии. Для составления претензии Заказчику необходимо выбрать один из следующих вариантов:

- позвонить в колл-центр по телефону: 8 700 980 77 11;
- отправить обращение электронным способом на адрес: [info@jpost.kz](mailto:info@jpost.kz).

15.2. Если в момент доставки Отправления оказывается, что отправление повреждено, утрачено или выявлена недостача, то Получатель в присутствии представителя Экспедитора составляет акт по дефектам Отправления и передает эти документы представителю Экспедитора.

15.3. Акты, составленные без участия представителя Экспедитора после подписания Экспресс-накладной, считаются односторонними и претензии по ним удовлетворению не подлежат.

15.4. В случае возникновения каких-либо вопросов касательно претензии, Заказчику/Получателю перезвонят представители Экспедитора и сообщат о необходимости предоставления дополнительных документов, подтверждающих факт нарушения (копия ЭН, документы, которые подтверждают фактическую стоимость Отправления, фотографии подтверждающие повреждения и дефекты упаковки, расчет убытков и др.).

15.5. Претензии рассматриваются 30 (тридцать) календарных дней с даты получения Экспедитором такой претензии.

15.6. Претензии с целью возмещения ущерба в связи с нарушениями, повреждениями и утратами принимаются Экспедитором в письменной форме, не позднее 30 (тридцать) календарных дней с даты приема Отправления.

15.7. В отношении одного Отправления можно заявить только одну претензию, при этом ее урегулирование является полным и окончательным урегулированием всех требований о возмещении ущерба и убытков в отношении такого Отправления.