

Регламент сервиса «Simpla»

1. ПОНЯТИЯ

В настоящем документе следующие понятия имеют следующие значения:

"Регламент" - основной документ, определяющий правила оказания Услуг по доставке, а также порядок взаимодействия сервиса «Simpla» и Заказчика при оказании таких Услуг.

"Отправление" - документы и товары, предназначенные для доставки.

"Документ(-ы)" (как вложение в Отправление) - любая информация на бумажных носителях, не имеющая товарной стоимости.

"Товар(-ы)" (как вложение в Отправление) - предметы и материалы, имеющие товарную стоимость.

"Заказ" - поручение Заказчика (Клиента) на оказание последнему Услуг, оформленное через сайт <https://simpla.pro/>, устно по телефонам Единой диспетчерской службы сервиса «Simpla» (Call-центр) по многоканальному телефону: 8 (499) 322-24-22, электронной почте zakaz@simpla.pro

"Ложный вызов" – отмена Заказа позднее, чем за 30 минут до начала временного интервала прибытия курьера на адрес отправления в пределах МКАД, либо позднее, чем за 90 минут до начала временного интервала прибытия курьера на адрес отправления за пределами МКАД.

"Отправитель" - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица), указанное в графе «Отправитель» в электронной заявке; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частное лицо, действующее в силу должностного положения, договора, доверенности или поручения), указанное в графе «Отправитель» в электронной заявке.

"Получатель" - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого лица), указанное в графе «Получатель» в электронной заявке; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частное лицо, действующее в силу должностного положения, договора, письма, доверенности или поручения), указанное в графе «Получатель» в электронной заявке. В зданиях с пропускной системой - секретарь-рецепционист, сотрудник экспедиции, службы безопасности или вахтер.

"Заказчик", "Клиент" - лицо, имеющее обязательства перед Сервисом «Simpla» по оплате Услуг.

"Расчетный период" - период, по итогам которого выставляются отчетные бухгалтерские документы. Расчетным периодом является календарный месяц, в котором оказываются услуги по доставке.

"Договор" - договор на оказание услуг по доставке, заключенный между Клиентом (Заказчиком) и ООО «СИМПЛА» (Исполнителем) в бумажном виде, либо при отсутствии Договора в бумажном виде - электронная заявка Отправителя/Заказчика/Клиента, оформленная для доставки Отправления.

«Сервис «Simpla» - интернет-сервис, размещенный по адресу <https://simpla.pro/>, посредством веб-интерфейса которого обеспечивается доступ Клиентов к услугам, оказываемым в рамках использования Сервиса.

«Ожидание» - временной интервал, превышающий 15 минут.

2. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

2.1. Клиент при взаимодействии с Сервисом «Simpla» берет на себя обязательство следовать условиям Регламента. Пользование услугами сервиса «Simpla» автоматически означает его полное и безоговорочное согласие с условиями Договора и дополнительным подтверждением того, что оказание Услуг будет осуществляться на условиях, определенных действующим Регламентом. Действующий Регламент является основным документом, регулирующим отношения между сервисом «Simpla» и Клиентом.

2.2. Тарифы сервиса «Simpla» являются неотъемлемой составной частью Регламента. Регламент действует с даты его утверждения до даты, предшествующей дню утверждения их новых версий. Действующий Регламент, Тарифы опубликованы в Интернете, адрес сайта: <https://simpla.pro/>. По просьбе Клиента ему может быть предоставлена электронная или печатная версия действующего Регламента.

2.3. Сервис «Simpla» берет на себя обязательство по доставке Отправления Получателю, имя которого указано в электронной заявке, по адресу доставки, указанному в нем. Сервис «Simpla» вправе отказать в предоставлении услуги доставки, если такая услуга не предусмотрена тарифами сервиса «Simpla» либо ее надлежащее исполнение не представляется возможным.

2.4. Клиент должен дополнительно известить сотрудника сервиса «Simpla» о любых изменениях в Заказе. Изменения могут быть сделаны до того, как курьер с Отправлением покинет Отправителя.

2.5. Курьер может ожидать получения Отправления у Отправителя не более 1 часа, если иное дополнительно не согласовано Сторонами. При этом время ожидания менее 15 минут не оплачивается, каждые последующие 15 минут оплачивают дополнительно согласно Тарифам. В остальных случаях ожидание может составлять не более 15 минут, после чего курьер вправе уехать, при этом Стороны согласовывают дальнейшие действия дополнительно.

2.6. В электронном заказе должен стоять адрес Получателя. Отправитель должен указать полные адресные данные Получателя: а) название компании или организации (для получателей юридических лиц); б) имя и фамилию Получателя; в) название улицы, номер дома, номер офиса или квартиры; г) город, с указанием индекса или почтового кода (при доставке в города Московской области); д) городские номера телефонов (для городов Московской области - с указанием телефонного кода города), номера мобильных телефонов, а также адресные данные и ФИО Отправителя. Наличие вышеуказанных адресных данных является обязательным условием. В случае, если какой-либо из вышеуказанных пунктов отсутствует или указан неверно, сервис «Simpla» не несет ответственности за сроки доставки Отправления/Груза. Адрес может быть дополнен сведениями, которые на взгляд Отправителя облегчат поиск адресата и ускорят доставку: номер внутреннего телефона, шифр кодового замка и т.п.

2.7. Клиент полностью отвечает за правильную подготовку и упаковку Отправления. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и нормальным условиям транспортировки наземным транспортом, метро, обеспечивать сохранность Отправления и безопасность при его обработке сотрудниками сервиса «Simpla». Сервис «Simpla» не отвечает за повреждение или утрату вложения, вызванные его неправильной упаковкой. Клиент должен предъявить Отправление курьеру сервиса «Simpla» в запечатанной упаковке для проверки соответствия содержимого его описанию и требованиям сервиса «Simpla» и законодательства РФ. Курьер не осуществляет проверку такого вложения на работоспособность вложения, уточнения ассортимента пересылаемого и др.

2.8. При отправке некоторых видов Отправлений (если габариты Отправления и характер вложения позволяют это сделать) сервис «Simpla» за отдельную плату, предусмотренную тарифами, предоставляет упаковку. Данная упаковка не учитывает специальных свойств вложения и не позволяет в полной мере обеспечить соответствие требуемым условиям транспортировки Отправлений, за исключением тех Отправлений, где есть документальное вложение. Предоставление такой упаковки не снимает обязательств с Отправителя, указанных в п. 2.7. Регламента.

2.9. Графы, касающиеся веса отправления, и описания отправления заполняются в обязательном порядке для всех случаев во всех графах.

2.10. Клиент гарантирует, что данное им в Заявке описание вложения в точности соответствует его содержанию. Клиент освобождает сервис «Simpla» от претензий, возмещения убытков и расходов, связанных с неточностями в описании вложения.

2.11. Сервис «Simpla» не принимает к доставке предметы, материалы либо их части, перевозка которых запрещена действующими правилами перевозок или законодательством РФ, в том числе: на территории РФ - иностранная валюта и денежные знаки РФ, живые или мертвые животные и растения, человеческие части тела или останки (в том числе в виде пепла), острейшее, пневматическое, газовое и холодное оружие и его части, боеприпасы, фейерверки, сигнальные ракеты и патроны, электрошоковые устройства и искровые разрядники, наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, находящиеся под давлением, взрывоопасные, горючие, отравляющие, ядовитые вещества и предметы, в том числе бытовые газовые баллоны, токсичные, подверженные коррозии, скоропортящиеся продукты и материалы, продукты с неприятным запахом, предметы и вещества, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для сотрудников сервиса «Simpla», загрязнять или портить (повреждать) другие Отправления и оборудование сервиса «Simpla»; золото, серебро, другие драгоценные и полудрагоценные металлы и камни, природные алмазы, за исключением ювелирных изделий, сопровождаемых товаросопроводительными документами (Товарный/кассовый чек, товарная/товарно-транспортная накладная); акции, облигации, лотерейные билеты, негашеные почтовые марки, дорожные чеки и другие ценные бумаги и другие предметы, представляющие ценность, воинское снаряжение, алкогольные напитки; предметы искусства, антиквариат, картины; материяль, которые могут быть идентифицированы как порнография, содержащие призывы к экстремистской и террористической деятельности, направленные на разжигание религиозной/межнациональной розни, пропаганду нацистской атрибутики или символикой до степени смещения или способные нанести урон морали и политике государства.

Также курьер может отказаться от исполнения поручения по доставке легко бьющихся предметов без чехлов (упаковки). В случае отсутствия на упаковке такого товара информации о том, что товар хрупкий, и приема курьером отправления к доставке, ответственность за сохранность/целостность такой доставки несет Заказчик;

велосипедов, детских и инвалидных колясок, иные транспортные средства; животных и птиц вне клеток или специальных контейнеров (сумок).
2.12. Сервис «Simpla» имеет право задерживать отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения с дальнейшим осуществлением действий, предусмотренных законодательством РФ. Клиент, преднамеренно или непреднамеренно передавший Отправление, которое содержит запрещенное к перевозке вложение, освобождает сервис «Simpla» от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки сервиса «Simpla», связанные с этим. Сервис «Simpla» не несет также никакой ответственности за утерю или повреждения Отправления, указанного в п. 2.12 Регламента и ошибочно принятого для доставки.

2.13. Расчет стоимости доставки производится в зависимости от веса отправления, типа доставки и дня недели/времени суток оказания Услуги доставки курьером отправления на основании тарифов, размещенных на сайте сервиса «Simpla» <https://simpla.pro/> на момент оформления заявки. Сервис в любое время вправе изменять стоимость тарифов. Стороны считаются ознакомленными с новыми тарифами должным образом с даты публикации в сервисе «Simpla» обновленных тарифов.

2.14. Сервис «Simpla» имеет право проверять характер вложений, а также правильность объемного и физического веса, указанного Заказчиком в заявке. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в заявке и результатом проверки, за основу определения стоимости перевозки берется вес, определенный Сервисом «Simpla». Если выявляется изменение веса в сторону увеличения, то сервис «Simpla» в одностороннем порядке может увеличить сроки доставки такого Отправления. В любом случае при выявленном расхождении сервис «Simpla» уведомляет Заказчика и при его согласии на доставку по измененным условиям вносит в одностороннем порядке соответствующие корректировки в заявку.

2.15. Вес одного отправления для пешего курьера не должен превышать 10 кг., по габаритам упаковки отправление не должно превышать 120 см на 20 см на 20 см. Для автокурьера вес одного отправления не должен превышать 100 кг., по габаритам отправления упаковка не должна превышать 150 см на 40 см на 30 см. Курьер может отказаться от доставки отправления с весом и габаритами, превышающими вышеуказанные.

2.16. Получатель или его доверенное лицо может получить Отправление только после предъявления документов, удостоверяющих личность и в предусмотренных случаях при предъявлении доверенности.

2.17. Заказчик несет ответственность за выполнение своих обязательств по оплате доставки Отправления, в том числе при отказе Получателя от оплаты услуг по доставке.

2.18. Заказчик не возражает против доставки отправления любому представителю Получателя по адресу, указанному Заказчиком, за исключением п. 2.19. Регламента.

2.19. Заказчик при доставке Отправления непосредственно Получателю обязуется при заполнении электронной заявки указать «лично в руки», отсутствие которых будет означать для сервиса «Simpla» доставку согласно условиям п.2.18. Регламента. В случае если при доставке согласно настоящему пункту Регламента возможность вручения лично в руки Получателю отсутствует, то сервис «Simpla» не вручает данное Отправление, при этом Заказ подлежит оплате Заказчиком. Повторная доставка конкретному Получателю или возврат Отправления обратно Заказчику считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.

2.20. Сервис «Simpla» не несет ответственности за отказ адресата от получения предназначенного ему Отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник сервиса «Simpla» обязан известить Отправителя и сообщить стоимость обратной доставки. Такое Отправление может быть возвращено Отправителю после оплаты всех услуг сервиса «Simpla», включая, если это предусмотрено, стоимость обратной доставки. Если в течение одного календарного месяца, начиная со дня извещения Отправителя, он не выполнил вышеперечисленных условий, сервис «Simpla» вправе распорядиться таким Отправлением в соответствии с законодательством РФ.

2.21. Сервис «Simpla» не несет ответственности за отсутствие Получателей по предоставленным Заказчиком адресам.

2.22. При применении в месте нахождения Заказчика/Отправителя/Получателя пропускного режима, Заказчик обязан внести соответствующую информацию в бланке электронного Заказа в Системе и позвонить в Единую диспетчерскую службу сервиса «Simpla» (Call-центр) по многоканальному телефону: 8 (499) 322-24-22. В случае нарушения Заказчиком данного требования, тем самым он принимает риск недоставки Отправления на себя. При этом стоимость Услуги доставки будут списаны в полном объеме в момент получения Системой соответствующей информации от Курьера.

2.23. В случае отсутствия Получателя курьер сервиса «Simpla» обязан известить Отправителя. Если в течение пяти рабочих дней, начиная со дня доставки извещения или со дня извещения Отправителя, адресат или Отправитель не заявили о себе, то сервис «Simpla» вправе распорядиться таким Отправлением в соответствии с законодательством РФ. Недоставленное Отправление может быть возвращено Отправителю по его просьбе и после предоплаты обратной доставки.

2.24. Порядок осуществления доставки Заказа на массовую рассылку отправок (одновременная рассылка отправок в количестве более 3 штук) может отличаться от стандартных условий доставки единичного Отправления, указанных в настоящем Регламенте: в частности по такому Заказу, принятому под одним номером и по одной заявке дополнительно должен быть предоставлен перечень (список) адресов получателей.

2.25. Нерозданные и невостребованные Почтовые Отправления сервис «Simpla» хранит в порядке и в соответствии со сроками, предусмотренными законодательством РФ.

2.26. В случае, когда Отправление вручено Получателю с соблюдением всех требований Регламента, при этом отсутствуют внешние повреждения упаковки, доставка считается выполненной в полном объеме.

2.27. Возможность, сроки и стоимость доставки во внеурочное время должны специально оговариваться с сотрудником сервиса «Simpla». При этом сервис «Simpla» прилагает все усилия для своевременной доставки таких Отправлений, но не дает гарантий, что они будут вручены точно в оговоренные сроки.

2.28. Отправление может быть возвращено по обратному адресу либо отправлено по новому адресу в любом из указанных случаев: по заявлению Отправителя/Заказчика, при отказе Получателя от его получения, при отсутствии получателя по указанному адресу, при невозможности установления адреса Получателя, иных обстоятельствах, исключающих возможность выполнения Исполнителем своих обязательств по доставке Отправлений. При возврате Отправления по обратному адресу или пересылке Отправления по новому адресу взимается плата, размер которой определяется в соответствии с тарифами, действующими на дату возврата (пересылки по новому адресу), если иное не согласовано сторонами дополнительно.

2.29. Повторная и все последующие попытки осуществить доставку неврученных Отправлений, возникшие по просьбе Клиента и не связанные с виновными действиями сервиса «Simpla», считается отдельным Заказом и оплачивается дополнительно.

2.30. Стоимость Услуг рассчитывается с учетом выбранного Тарифа и оказываемой услуги сервиса «Simpla» согласно действующим на момент оформления Заказа Тарифам. Каждая цена предусмотрена за доставку одного Отправления по одному адресу.

2.31. Заказчик обязан оплатить Ложный вызов, расчет стоимости приведен в тарифах.

2.32. Клиент (Отправитель/Заказчик) вправе подписать бумажную форму Договора с сервисом «Simpla». При этом основанием для возникновения обязательств могут быть сделанная Клиентом (Отправителем/Заказчиком) электронная заявка и/или заявка, сделанная по телефону. Неполучение счета Заказчиком, а также утеря каких-либо документов Заказчиком, не освобождает его от ответственности за нарушение своих обязательств по оплате оказанных ему Услуг.

2.33. Сервис «Simpla» вправе приостановить оказание услуг и/или не осуществлять их оказание Заказчику, и/или удерживать любое отправление, переданное для доставки Заказчиком или по его поручению, при наличии у Заказчика просроченной задолженности, а также потребовать от Заказчика предоплаты за предоставляемые Услуги.

2.34. Выбор маршрута следования Отправления, способа его перевозки является исключительной компетенцией сервиса «Simpla». При доставке Отправления сервис «Simpla» имеет право пользоваться услугами третьих лиц по своему усмотрению.

2.35. Сервис «Simpla» отвечает за Отправление с момента его приема до момента его вручения Получателю или возврата Отправителю и несет ответственность перед Клиентом в пределах, оговоренных условиями настоящего Регламента. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств сервис «Simpla» несет ограниченную ответственность, в связи с чем убытки, подлежащие возмещению, могут быть взысканы только в пределах, предусмотренных таким ограничением. С учетом указанного сервис «Simpla» не возмещает никакие убытки, включая упущенную выгоду и/или другой ущерб, прямо, косвенно или иным образом связанные с задержкой, недоставкой, повреждением или утратой Отправления, размер которых превышает установленное ограничение.

Сервис «Simpla» не несёт ответственность за определение оценочной стоимости Отправления Заказчиком и не возмещает реальную рыночную стоимость отправления. В случае если Отправление будет утрачено, Заказчику будет возмещена оценочная стоимость содержимого утраченного Отправления, указанного им в Заказе в пределах 10 000 рублей. В ином случае Отправитель (Заказчик/Клиент) должен известить об этом сервис «Simpla», а также указать оценочную стоимость в Заказе. В таком случае стоимость, условия доставки определяются индивидуально.

В базовую сумму доставки входит страхование отправления (гарантированная сумма возмещения при утрате Отправления по вине Исполнителя) в пределах 2000 рублей (кроме Интернет-магазинов, для которых возмещение составляет 1% от заявленной стоимости отправления).

2.36. Сервис «Simpla» не несет ответственности за невыполнение либо несвоевременное выполнение своих обязательств в случае, если это невыполнение прямо или косвенно явилось следствием действий властей, забастовок, стихийных бедствий, транспортных происшествий не по вине Исполнителя, военных действий, катастроф, а также других обстоятельств непреодолимой силы.

2.37. Курьеры сервиса «Simpla» не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Клиентами, делать заявления и заверять документы от имени сервиса «Simpla». Отношения Клиента с сервисом «Simpla» строятся на его телефонном, факсимильном или электронном общении с операторами (при необходимости, с другими ответственными сотрудниками сервиса «Simpla») и обмене официальными документами.

2.38. Актуальную информацию о ценах, услугах (в том числе дополнительных услугах, не указанных в Регламенте), условиях доставки и оказываемых дополнительных услугах Клиент может найти на сайте: <https://simpla.pro/>.

- 2.39. Для всех видов доставки могут быть увеличены сроки их выполнения в связи с неблагоприятными погодными условиями, в периоды пиковой загруженности сотрудников сервиса «Simpla», перевозчиков, связанной с праздниками, спецмероприятиями и т.п. Сервис «Simpla» обязуется уведомить об этом Заказчика, предварительно разместив соответствующую информацию на сайте <https://simpla.pro/>.
- 2.40. Сроки, требующие дополнительного согласования, или увеличенные в связи с возникновением непредвиденных обстоятельств, в дополнение к информации, размещенной на сайте могут быть указаны в качестве примечания в заявке (только если о таких изменениях было известно на момент оформления соответствующего Заказа). В таком случае подпись Клиента на сопроводительном документе означает его согласие с измененными сроками.
- 2.41. В случае утраты или порчи (повреждения) отправления без объявленной ценности сервис «Simpla» возмещает Клиенту стоимость доставки данного Отправления.
- 2.42. Сервис «Simpla» не несет ответственности в случаях: если будет установлено, что факт пропажи вложения (части вложения) был зафиксирован после вручения Отправления Адресату, но при этом передача Отправления была осуществлена в соответствии с Регламентом; Отправление или часть его вложения задержаны, изъяты в порядке, установленном законодательством РФ; нарушения не связаны с оказанием Услуг (неадекватное качество, размер, ассортимент пересылаемых предметов и др.), Получатель находится на стройплощадках, вокзалах, станциях метрополитена, остановках городского транспорта, организациях общественного питания (за исключением их административных помещений), и иных местах, не имеющих определённого адреса.
- 2.43. В случае возникновения сбоя в работе Клиент/Заказчик Системы вправе воспользоваться технической помощью Сервиса «Simpla», обратившись в службу Технической поддержки по адресу электронной почты: info@simpla.pro, либо позвонив в Единую диспетчерскую службу сервиса «Simpla» (Call-центр) по многоканальному телефону: 8 (499) 322-24-22.
- 2.44. Заказчик (Клиент) уведомлен и согласен с тем, что в целях повышения качества обслуживания все переговоры, которые ведутся Заказчиком (Клиентом) с Единой диспетчерской службой сервиса «Simpla» (Call-центр) записываются, могут быть использованы как доказательство оформления заказа на определенных условиях и в случае необходимости быть доказательством в суде.
- 2.45. Заказчик (Клиент) дает свое согласие на обработку его персональных данных в соответствии с законодательством, а именно на совершение в том числе следующих действий: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление персональных данных курьерам, кредитным организациям либо операторам электронных денежных средств в зависимости от ситуации, передачу (в том числе путем распространения, доступа), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.