

УТВЕРЖДЕНО

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

От 01 декабря 2020 г.

**PONY
EXPRESS**



**РУКОВОДСТВО
ПО УСЛУГАМ
PONY EXPRESS**



© PONY EXPRESS. Все права защищены

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ LOGISTIC SOLUTIONS.....	6
2. УСЛУГИ LOGISTIC SOLUTIONS.....	6
2.1. ДОСТАВКА ПО КЫРГЫЗСТАНУ	6
2.1.1. СЕРВИС «ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА» В ПРЕДЕЛАХ КЫРГЫЗСТАНА	6
2.1.2. СЕРВИС «ЭКОНОМ-ДОСТАВКА» В ПРЕДЕЛАХ КЫРГЫЗСТАНА.....	6
2.1.3. ДОСТАВКА ВНУТРИ ГОРОДА.....	7
2.1.3.1. «ЭКСПРЕСС ПОЧТА»	7
2.1.3.2. «ЭКСПРЕСС ГРУЗ»	8
2.1.3.3. «ЭКОНОМ ПОЧТА».....	8
2.1.3.4. «ЭКОНОМ ГРУЗ».....	8
2.2. ДОСТАВКА В СТРАНЫ БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ.....	9
2.2.1. ЭКСПРЕСС ПОЧТА.....	10
2.2.2. ЭКСПРЕСС ГРУЗ	12
2.2.3. ЭКОНОМ ДОСТАВКА	13
2.3. ДОСТАВКА МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ	14
2.3.1. ДОСТАВКА ДОКУМЕНТОВ	15
2.3.2. ДОСТАВКА НЕДОКУМЕНТОВ	15
2.4. ТАМОЖЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ.....	16
2.5. УСЛУГИ СКЛАДСКОЙ ЛОГИСТИКИ	16
2.6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	17
2.6.1. SMS-ОПОВЕЩЕНИЕ.....	17
2.6.2. УВЕДОМЛЕНИЕ О ДОСТАВКЕ	17
2.6.3. ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ	18
2.6.4. ПОВТОРНЫЙ ВЫЗОВ КУРЬЕРА ИЛИ ЭКСПЕДИТОРА.....	18
2.6.5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ИЗ АРХИВА	18
2.6.6. ВОЗВРАТ ОТПРАВЛЕНИЯ	18
2.6.7. ВОЗВРАТ ДОКУМЕНТОВ	19
2.6.8. ДОСТАВКА ЛИЧНО В РУКИ	19
2.6.9. СЛОЖНЫЙ ЗАКАЗ.....	19
2.6.10. ПОДГОТОВКА НАКЛАДНЫХ.....	20
2.6.11. СБОР ПО ОПИСИ.....	20

2.6.12. СБОР И ДОСТАВКА ПО ОПИСИ	20
2.6.13. ДОСТАВКА «ДО ВОСТРЕБОВАНИЯ».....	20
2.6.14. ДОСТАВКА 18+	20
2.6.15. НАЛОЖЕННЫЙ ПЛАТЕЖ	20
2.6.16. ДЕКЛАРИРОВАНИЕ ОПАСНОГО ГРУЗА НА АВИА-ТЕРМИНАЛЕ.....	21
2.6.17. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ.....	21
2.6.19. КОМПЛЕКТАЦИЯ.....	21
2.6.20. УПАКОВКА.....	21
2.6.21. ОБРЕШЕТКА.....	21
2.6.22. ОБЪЯВЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ.....	21
2.6.23. СБОР ПРИ ДОСТАВКЕ	22
2.6.24. БЕСКОНТАКТНАЯ ДОСТАВКА.....	22
2.6.25. ОПЛАТА ПОЛУЧАТЕЛЕМ.....	22
3. ПРАВИЛА.....	22
3.2. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЙ	22
3.2.1. ПОЧТОВЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ.....	22
3.2.2. ГРУЗОВЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ.....	23
3.2.3. НЕСТАНДАРТНЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ И ОПАСНЫЕ ГРУЗЫ	23
3.3. ТРЕБОВАНИЯ К ОТПРАВЛЕНИЮ	24
3.3.1. УПАКОВКА.....	24
3.3.2. ПРАВО ДОСМОТРА.....	25
3.3.3. КОД БЕЗОПАСНОСТИ.....	25
3.4. ПРОВЕРКА ВЕСА И РАЗМЕРА.....	25
3.5. ПОНЯТИЕ «ОБЪЕМНОГО ВЕСА»	25
3.6. ТОПЛИВНАЯ НАДБАВКА	26
3.7. ЗАПОЛНЕНИЕ НАКЛАДНОЙ.....	26
3.8. ОПЛАТА УСЛУГ	27
3.8.1. НАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ	27
3.8.2. БЕЗНАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ	27
3.8.3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОПЛАТУ УСЛУГ	27
3.8.4. ОПЛАТА ПОЛУЧАТЕЛЕМ.....	28
3.8.5. ОПЛАТА ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ.....	28

3.9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ.....	28
3.10. ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТАВКАХ.....	29
3.10.1. КОЛИЧЕСТВО ПОПЫТОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДОСТАВКИ.....	29
3.11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	30
3.11.1. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ФОРС-МАЖОР).....	31
3.11.2. СОХРАННОСТЬ	31
3.12. ПРИЕМ ПРЕТЕНЗИЙ.....	31
3.13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.....	32
4. НАИМЕНОВАНИЯ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ПЕРЕСЫЛКЕ:	32
4.1. ПО ТЕРРИТОРИИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ:	32
4.2. ПО ТЕРРИТОРИИ РОССИИ	33
4.3. ПО ТЕРРИТОРИИ СТРАН БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ, ТУРЦИИ И ЗА РУБЕЖ	33

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ LOGISTIC SOLUTIONS

ОсОО «Logistic Solutions» имеет лицензию о деятельности в области почтовой связи №15-1424-КР от 04.09.2015г., действие которой распространяется на всю территорию Кыргызской Республики. Лицензия выдана Государственным агентством связи при Правительстве Кыргызской Республики и является бессрочной. ОсОО Logistic Solutions (далее Компания) представляет в Кыргызской Республике международную Группу компаний PONY EXPRESS.

2. УСЛУГИ LOGISTIC SOLUTIONS

Компания оказывает услуги по доставке почты и грузов по территории Кыргызстана, в страны ближнего зарубежья и за рубеж «от двери до двери». Прием и доставка отправок, адресованных на а/я, п/я компанией PONY EXPRESS не производится за исключением доставки отправок за рубеж, которая осуществляется в соответствии с п. 2.3. «ДОСТАВКА МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ». Конфиденциальная доставка может быть организована компанией через режим «до востребования» в офисе / филиале компании.

Компания по сети PONY EXPRESS осуществляет доставку более чем в 14 000 городов и населенных пунктов России, Казахстана и других стран ближнего зарубежья, а также в более чем 220 стран мира. Список уполномоченных представительств с номерами контактных телефонов представлен на сайте ponyexpress.ru.

Сроки доставки и условия приема отправок можно уточнить по телефонам, указанным на вышеупомянутом сайте в разделе «Контакты».

2.1. ДОСТАВКА ПО КЫРГЫЗСТАНУ

Компания осуществляет доставку почты и грузов более чем в 400 городов и крупнейших населенных пунктов Кыргызстана.

2.1.1. СЕРВИС «ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА» В ПРЕДЕЛАХ КЫРГЫЗСТАНА

Доставка почтовых и грузовых отправок в режиме экспресс в города и населенные пункты Кыргызстана.

2.1.1.1. «ЭКСПРЕСС ПОЧТА» - доставка почтовых отправок до 20 кг включительно.

2.1.1.2. «ЭКСПРЕСС ГРУЗ» - для доставки отправок, вес которых превышает 20 кг.

Максимальный физический вес одного места для грузового отправления - до 80 кг. По некоторым направлениям возможно ограничение до 31,5 кг.

Максимальные габариты одного места по сумме трех измерений - 270 см.

Компания вправе корректировать требования по максимальному весу одного места и размеру отправок «ЭКСПРЕСС ГРУЗ». В случае если вес или размеры отправления превышают указанные, необходимо заполнить Бланк заказа/запроса на оказание услуг и отправить по факсу или электронной почте в офис компании.

2.1.2. СЕРВИС «ЭКОНОМ-ДОСТАВКА» В ПРЕДЕЛАХ КЫРГЫЗСТАНА

Несрочная доставка почтовых и грузовых отправок по Кыргызстану.

Доставка «до востребования» производится только в филиалы и экспресс-центры PONY EXPRESS. Услуга действует только для почтовых отправок весом до 20 кг. Отправки с услугой «до востребования» хранятся в филиалах и экспресс-центрах в течение месяца, раз в неделю сотрудники PONY EXPRESS созваниваются с получателем, напоминая ему о поступлении отправления

2.1.2.1. «ЭКОНОМ ПОЧТА» - для доставки отправок весом до 20 кг (включительно) по одной накладной. Доступные направления и сроки доставки по услуге «Эконом Почта» можно уточнить по телефонам на сайте ponyexpress.kg.

2.1.2.2. «ЭКОНОМ ГРУЗ» – для отправок весом более 20 кг. Максимальный вес одного места груза 80 кг. По некоторым направлениям возможно ограничение до 31,5 кг. Максимальный вес многоместного отправления не ограничен. Максимальные габариты одного места по сумме трех измерений - 270 см.

Компания вправе корректировать требования по максимальному весу одного места и размеру отправок «ЭКОНОМ ГРУЗ». В случае если вес или размеры отправления превышают указанные, заявка при возможности предоставления услуги может быть оформлена сотрудником в офисе компании.

2.1.3. ДОСТАВКА ВНУТРИ ГОРОДА

Компания осуществляет внутригородскую доставку почты в режиме «ЭКСПРЕСС».

- Услуга предоставляется в пределах административных границ городов и областных центров, в которых есть филиалы и представители компании.

- Тарифы и сроки доставки внутригородских отправок зависят от категории отправления, количества заявок и пр. Тарифы необходимо уточнить у оператора по контактам, указанным на сайте ponyexpress.kg.

2.1.3.1. «ЭКСПРЕСС ПОЧТА»

Срочная внутригородская доставка почтовых отправок в день приема отправления. Возможность доставки отправок при превышении лимитов по весу одного места согласуется по запросу.

Доставка по Бишкеку:

- Заказ через контакт-центр на текущий день принимается до 12:00.
- Максимальный вес одного места в отправлении – 20 кг.
- Максимальное количество отправок от одного клиента – не ограничено.
- Максимальный суммарный вес отправок от одного клиента – не ограничен.
- Доставка отправок конечному получателю осуществляется по Бишкеку, пределах административных границ города, доставка отправок за пределы города осуществляется на следующий день за сбором, по рабочим дням.

Доставка в остальных городах, где есть филиалы компании:

- Заказ на текущий день принимается до 12:00.
- В предшествующие государственным праздникам короткие рабочие дни заказы принимаются до 11:00.
- Максимальный вес одного места в отправлении - 20 кг.

- Максимальный суммарный вес отправлений от одного клиента – не ограничен.
- Максимальное количество отправлений от одного клиента – не ограничено.

2.1.3.2. «ЭКСПРЕСС ГРУЗ»

Срочная внутригородская доставка почтовых отправлений в день приема отправления.

Доставка по Бишкеку:

- Заказ через контакт-центр на текущий день принимается до 12:00.
- Максимальный вес одного места в отправлении – 80 кг.
- Максимальное количество отправлений от одного клиента – не ограничено.
- Максимальный суммарный вес отправлений от одного клиента – не ограничен.
- Доставка отправлений конечному получателю осуществляется по Бишкеку, пределах административных границ города, доставка отправлений за пределы города осуществляется на следующий день за сбором, по рабочим дням.

Доставка в остальных городах, где есть филиалы компании:

- Заказ на текущий день принимается до 12:00.
- В предшествующие государственным праздникам короткие рабочие дни заказы принимаются до 11:00.
- Максимальный вес одного места в отправлении – 80 кг.
- Максимальный суммарный вес отправлений от одного клиента – не ограничен.
- Максимальное количество отправлений от одного клиента – не ограничено.

2.1.3.3. «ЭКОНОМ ПОЧТА»

Экономичный способ несрочной внутригородской доставки почтовых отправлений весом до 20 кг (включительно).

- Заказ через контакт-центр принимается до 16:00.
- Максимальный вес одного места в отправлении – 20 кг.
- Максимальное количество отправлений от одного клиента – не ограничено.
- Максимальный суммарный вес отправлений от одного клиента – не ограничен.
- Доставка отправлений конечному получателю осуществляется по Бишкеку в течение 3 рабочих дней в пределах административных границ города.
- Доставка отправлений за пределы города осуществляется до 5 рабочих дней.

2.1.3.4. «ЭКОНОМ ГРУЗ»

Экономичный способ несрочной внутригородской доставки грузовых отправлений весом более 20 кг.

- Заказ через контакт-центр принимается до 16:00.
- Максимальный вес одного места в отправлении – 80 кг.
- Максимальное количество отправлений от одного клиента – не ограничено.
- Максимальный суммарный вес отправлений от одного клиента – не ограничен.

- Доставка отправлений конечному получателю осуществляется по Бишкеку в течение 3 рабочих дней в пределах административных границ города.
- Доставка отправлений за пределы города осуществляется до 5 рабочих дней.

2.2. ДОСТАВКА В СТРАНЫ БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ.

Компания по внутренней сети PONY EXPRESS осуществляет доставку почты в режиме «ЭКСПРЕСС» и грузов в режиме «ЭКСПРЕСС» более чем в 14 000 городов следующих стран: Азербайджан, Армения, Беларусь, Грузия, Казахстан, Россия, Латвия, Литва, Молдова, Таджикистан, Туркменистан, Турция, Узбекистан, Украина Эстония, а также по другим международным направлениям в более, чем 220 стран мира.

Отправления в пункты назначения на территории указанных стран не осуществляются с оплатой получателем наличными.

Ниже указаны некоторые условия, действующие на день выпуска настоящего Руководства, по отправлению и оформлению документов на грузы. **Ввиду возможных изменений перед отправлением отправителю необходимо дополнительно уточнять условия и перечень необходимых документов для оформления отправления недokumentального характера в страны ближнего и дальнего зарубежья.**

В соответствии с распоряжением Европейской Экономической Комиссии, при осуществлении отправлений из Кыргызстана и других стран Таможенного союза в страны ближнего зарубежья и кроме стран Таможенного союза: России, Беларуси, Казахстана, Киргизстана и Армении **отправитель** предоставляет:

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

В случае непредставления ИНН/КПП сотруднику компании сроки доставки увеличиваются на срок их предоставления.

В случае отправки контрактных, лицензируемых и иных товаров, на которые налагаются различные ограничения и запреты, установленные в соответствии с законодательством Кыргызской Республики о государственном регулировании внешнеторговой деятельности, требуется уточнять возможность таможенного оформления (при транзите) и комплект сопроводительных документов.

В случае если отправление содержит не только документы, требуется инвойс (кроме Беларуси, Казахстана и России).

Инвойсы предоставляются на фирменных бланках с печатью компании-отправителя. **Таможенная стоимость рассчитывается по курсу НБ КР на день отправки. Не принимаются к отправке почта и грузы, адресованные на почтовый или абонентский ящики.**

2.2.1. ЭКСПРЕСС ПОЧТА

Срочная доставка почтовых отправлений весом до 20 кг (включительно).

Ограничения по весу, размерам и характеру отправлений в страны Таможенного союза (Армения, Беларусь, Казахстан, Россия):

- Максимальный вес отправлений по одной накладной - 20 кг.
- Максимальные габариты одного места - 150 см для одного измерения или 270 см для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.
- Для отправлений в Армению посылок не документального характера требуется предоставить копию инвойса

Ограничения по весу, размерам и стоимости отправлений в страны СНГ (Азербайджан, Молдова, Таджикистан, Узбекистан) и Балтии (Латвия, Литва, Эстония):

- Максимальный вес отправлений по одной накладной - 20 кг.
- Максимальные габариты одного места - 150 см для одного измерения или 270 см для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.

Азербайджан:

- Отправления, следующие в адрес физических лиц при инвойсовой стоимости до 1000 USD, не облагаются ввозными таможенными пошлинами

Молдова:

- Отправления, следующие в адрес юридических лиц при инвойсовой стоимости до 100 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, за исключением образцов. На образцы действует ограничение 22 евро.
- Отправления, следующие в адрес физических лиц при инвойсовой стоимости до 300 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами

Узбекистан:

- Отправления, отправителем которого является юридическое лица, а получателем – физическое лицо при инвойсовой стоимости до 1000 USD и весом не более 10 кг, не облагаются ввозными таможенными пошлинам. При этом необходимо учесть, что данная льгота действует в отношении получателя суммарно в течение 3 месяцев со дня первого получения отправления из зарубежа.
- Отправления недокументов, отправителем и получателем которого является юридическое лица, всегда облагаются ввозными таможенными пошлинам. При инвойсовой стоимости до 100 USD таможенное оформление производится по упрощенной схеме.
- Обязательно наличие ИНВОЙСА от отправителя

Латвия, Литва, Эстония

- Отправления не документов, следующие в адрес юридических или физических лиц при инвойсовой стоимости до 22 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами

- Отправления не документов, следующие в адрес юридических или физических лиц при инвойсовой стоимости от 22 EUR до 150 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, но получатель должен оплатить НДС (VAT)
- Отправления не документов, следующие в адрес юридических лиц или физических при инвойсовой стоимости от 150 EUR, облагаются ввозными таможенными пошлинами, и получатель должен оплатить НДС (VAT)

Ограничения по весу, размерам и стоимости для отправлений в Украину:

- Максимальный физический и объемный вес по одной накладной - 9 кг.
- Таможенная стоимость одного отправления по инвойсу - до 100 € для юридических лиц и до 200 € для физических лиц.
- При отправке газетной продукции таможенная стоимость 1 кг груза не должна быть ниже \$2,5.
- При отправке полиграфической продукции таможенная стоимость 1 кг груза не должна быть ниже \$4,5.

Ограничения по весу, размерам и стоимости для отправлений в Грузию:

- Максимальный вес отправлений по одной накладной - 20 кг.
- Максимальные габариты одного места - 150 см для одного измерения или 270 см для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.
- Отправления, следующие в адрес юридических и физических лиц при инвойсовой стоимости до 300 GEL (Лари), не облагаются ввозными таможенными пошлинами, если не являются коммерческими партиями.
- Отправления при инвойсовой стоимости свыше 300 GEL (Лари) облагаются ввозными таможенными пошлинами, и получатель должен оплатить НДС (VAT).
- Обязательно наличие инвойса от отправителя.

Ограничения по весу, размерам и стоимости для отправлений в Туркменистан:

- Максимальный вес отправлений по одной накладной - 5 кг.
- Максимальные габариты одного места - 150 см для одного измерения или 270 см для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.
- Отправления, следующие в адрес юридических и физических лиц при инвойсовой стоимости до 22 €, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, если не являются коммерческими партиями.
- Отправления при инвойсовой стоимости свыше 22€ к перевозке не принимается.
- Обязательно наличие инвойса от отправителя.

Ограничения по весу, размерам и стоимости для отправлений в Турцию:

- Максимальный вес отправлений по одной накладной - 20 кг.
- Максимальные габариты одного места - 150 см для одного измерения или 270 см для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.
- Отправления, следующие в адрес юридических и физических лиц при инвойсовой стоимости до 22 €, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, если не являются коммерческими партиями.

- Отправления при инвойсовой стоимости свыше 22€ облагаются ввозными таможенными пошлинами в зависимости от товара, от 20 % от инвойсовой стоимости товара, и получатель должен оплатить НДС (VAT).
- Обязательно наличие инвойса от отправителя.

2.2.2. ЭКСПРЕСС ГРУЗ

Срочная доставка грузов весом более 20 кг в страны ближнего зарубежья.

Ограничения по весу, размерам для отправок: Максимальные габариты одного места – 150 см. для одного измерения или 270 см. для суммы длин и наибольшего диаметра окружности.

Армения:

- Для отправок в Армению посылок не документального характера требуется предоставить копию инвойса

Азербайджан:

- Отправления, следующие в адрес физических лиц при инвойсовой стоимости до 1000 USD, не облагаются ввозными таможенными пошлинами

Молдова:

- Отправления, следующие в адрес юридических лиц при инвойсовой стоимости до 100 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, за исключением образцов. На образцы действует ограничение 22 евро
- Отправления, следующие в адрес физических лиц при инвойсовой стоимости до 300 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами

Узбекистан:

- Отправления, отправителем которого является юридическое лица, а получателем – физическое лицо, стоимостью свыше 1000 USD и весом более 10 кг, облагаются ввозными таможенными пошлинам
- Отправления не документального характера, отправителем и получателем которого является юридическое лицо, всегда облагаются ввозными таможенными пошлинам. При инвойсовой стоимости до 100 USD таможенное оформление производится по упрощенной схеме.
- Обязательно наличие ИНВОЙСА от отправителя

Латвия, Литва, Эстония

- Отправления не документов, следующие в адрес юридических или физических лиц при инвойсовой стоимости до 22 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами
- Отправления не документов, следующие в адрес юридических или физических лиц при инвойсовой стоимости от 22 EUR до 150 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, но получатель должен оплатить НДС (VAT)
- Отправления не документов, следующие в адрес юридических лиц или физических при инвойсовой стоимости от 150 EUR, облагаются ввозными таможенными пошлинами, и получатель должен оплатить НДС (VAT)

Грузия:

- Отправления, следующие в адрес юридических и физических лиц при инвойсовой стоимости до 300 GEL (Лари) и весом не более 30 кг, не облагаются ввозными таможенными пошлинами, если не являются коммерческими партиями.
- Отправления при инвойсовой стоимости свыше 300 GEL (Лари) облагаются ввозными таможенными пошлинами, и получатель должен оплатить НДС (VAT)
- Обязательно наличие инвойса от отправителя

Таджикистан:

- Максимальный вес отправок по одной накладной - 30 кг.
- Обязательно наличие инвойса от отправителя

Турция:

- Отправления не документов, следующие в адрес юридических или физических лиц при инвойсовой стоимости до 22 EUR, не облагаются ввозными таможенными пошлинами
- Отправления не документов, следующие в адрес юридических или физических лиц при инвойсовой стоимости от 22 EUR в зависимости от товара облагаются ввозными таможенными пошлинами в размере от 20% от стоимости товара, и получатель должен оплатить НДС (VAT)
- Обязательно наличие инвойса от отправителя.

2.2.3. ЭКОНОМ ДОСТАВКА

Несрочная доставка почтовых и грузовых отправок в Республику Беларусь, Казахстан, Россию и Армению. Доставка «до востребования» производится только в филиалы и экспресс-центры PONY EXPRESS. Услуга действует только для почтовых отправок весом до 20 кг. Отправки с услугой «до востребования» хранятся в филиалах и экспресс-центрах в течение месяца, раз в неделю сотрудники PONY EXPRESS созваниваются с получателем, напоминая ему о поступлении отправки.

2.2.3.1. «ЭКОНОМ ПОЧТА» - для доставки отправок весом до 20 кг (включительно) по одной накладной. Услуга предоставляется по ограниченному количеству направлений. Доступные направления и сроки доставки можно узнать в офисе PONY EXPRESS или на сайте ponyexpress.ru.

- Заказ на прием отправки в течение текущего дня осуществляется: в Бишкеке с 09:00 до 17:00.
- Заказ на прием отправки в течение следующего рабочего дня осуществляется: в Бишкеке с 09:00 до 17:00.

2.2.3.2. «ЭКОНОМ ГРУЗ» – для отправок весом более 20 кг. Максимальный вес одного места груза 80 кг. По некоторым направлениям возможно ограничение до 31,5 кг. Максимальный вес многоместного отправления не ограничен. Максимальные габариты одного места по сумме трех измерений - 270 см.

Компания вправе корректировать требования по максимальному весу одного места и размеру отправлений «ГРУЗ-ЭКОНОМ». В случае если вес или размеры отправления превышают указанные, необходимо оформить заявку на оказание услуг в офисе компании.

Для доставки в режиме «Эконом» в **Армению** требуются от отправителя следующие сопроводительные документы:

Для юридических лиц:

- Товарно-транспортная накладная 3 экземпляра (ТТН),
- Счет-фактура 3 экземпляра.
- Все документы должны быть с оригинальными печатями.

Для физических лиц:

- Опись вложения. Необходимо подробно описать характер груза. Если груз бывший в употреблении, достаточно предоставления описи. Если груз новый, необходимо предоставить чеки.
- Транспортная накладная 3 экземпляра.
- Документ о приобретении товара.

Для доставки в режиме «Эконом» в **Российскую Федерацию, в Республику Казахстан, в Республику Беларусь** требуются от отправителя следующие сопроводительные документы:

Для Юридических лиц:

- Договор между отправителем и получателем
- Товарно-транспортная накладная
- Счет фактура
- СМР

Для физических лиц:

- Опись вложения. Необходимо подробно описать характер груза. Если груз бывший в употреблении, достаточно предоставления описи. Если груз новый, необходимо предоставить чеки.
- Транспортная накладная 3 экземпляра.
- Документ о приобретении товара.

2.3. ДОСТАВКА МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

Компания по сети PONY EXPRESS и партнеров осуществляет срочную доставку отправлений в свыше 220 стран мира. Доставка отправлений осуществляется в режимах «ДОКУМЕНТЫ» и «НЕДОКУМЕНТЫ».

Ограничения по весу, размерам и стоимости для международных отправлений:

- Максимальный физический или объемный вес одного места - до 30 кг.
- Максимальные габариты одного места - 100 см для одного измерения или 270 см для суммы всех измерений.

Невозможны следующие виды отправки: с оплатой получателем; с предоставлением уведомления о доставке. При осуществлении доставки международных отправок обязательно наличие контактного телефона получателя. Если при отправке «ДОКУМЕНТОВ» телефон получателя не указан, и/ или получатель в момент доставки отсутствует по адресу, указанному в накладной, доставка отправления производится до почтового ящика получателя или любым альтернативным методом доставки. Альтернативные методы доставки включают без ограничения перенаправление доставки отправления на альтернативный адрес (включая пункты самовывоза), разрешение водителю оставить отправление в помещении грузополучателя, изменение вида сервиса, выбранного грузоотправителем, или изменение срока доставки.

Образцы бланков и перечень документов, необходимых для оформления международных отправок, можно получить в офисе PONY EXPRESS.

В соответствии с распоряжением Европейской Экономической Комиссии, при осуществлении отправок за границу **отправитель** предоставляет:

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

В случае непредставления ИНН/КПП сотруднику PONY EXPRESS сроки доставки увеличиваются на срок их предоставления.

В случае отправки контрактных, лицензируемых и иных товаров, на которые налагаются различные ограничения и запреты, установленные в соответствии с законодательством Кыргызской Республики о государственном регулировании внешнеторговой деятельности, требуется уточнять возможность таможенного оформления и комплект сопроводительных документов по тел. +996 312 58 03 03.

2.3.1. ДОСТАВКА ДОКУМЕНТОВ

Срочная доставка документов за рубеж.

Максимальный вес отправок по одной накладной - 5 кг. (Документы весом более 5 кг переходят в категорию «НЕДОКУМЕНТЫ»). Для документов весом от 2.5 кг требуются для международной доставки инвойсы.

2.3.2. ДОСТАВКА НЕДОКУМЕНТОВ

Срочная доставка «НЕДОКУМЕНТОВ» за рубеж.

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

В случае если Ваше отправление содержит недокументы и непечатную продукцию, необходимо уточнить возможность отправки по тел. +996 312 58 03 03. Запрос должен содержать следующую

информацию: адрес получателя, контактный телефон, подробное описание содержимого (название, материал, применение и т.д.), вес, габариты, цель вывоза.

2.4. ТАМОЖЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ

Оформление почтовых отправлений

Компания оказывает услуги по таможенному оформлению клиентских отправлений низкой стоимости, разрешенных к пересылке, а также при участии уполномоченных партнерских организаций по таможенному оформлению отправлений любой стоимости. Стоимость услуг предоставляется по запросу.

При этом клиент обязан своевременно предоставить все необходимые документы для оформления и соблюдения таможенных законов и прочих государственных актов по экспортно-импортным операциям.

Компания не несет ответственности перед клиентом или третьим лицом за несоблюдение сроков доставки отправления в случае, если клиент не выполнил условий, описанных в данном пункте Руководства, или, если отправление задержано таможенными и иными государственными органами.

Дополнительные сборы, не являющиеся оплатой услуг PONY EXPRESS

Если груз в стране назначения подлежит таможенному оформлению и/или облагается ввозными таможенными платежами (сборами, пошлинами и т.д.), то предоставление требующихся документов и оплата расходов за таможенное оформление возлагается на получателя отправления. В случае отказа получателя от таможенного оформления/представления документов для таможенного оформления и/или оплаты расходов по ввозу груза, эти обязанности возлагаются на отправителя, если это не противоречит таможенному и государственному законодательству страны получателя.

Подробную информацию о таможенном оформлении Вы можете получить по тел. +996312580303.

2.5. УСЛУГИ СКЛАДСКОЙ ЛОГИСТИКИ

Компания предоставляет комплекс услуг складской логистики, связанный с приемом, ответственным хранением, комплектацией, упаковкой и рассылкой отправлений с предоставлением отчетности.

Услуги предоставляются клиентам, работающим с компанией по договору, в г. Бишкек и в г. Ош.

В комплекс услуг складской логистики входят:

комплектация заказа:

- поштучный пересчет каждой единицы наименования, входящей в заказ;
- составление упаковочного листа;
- первичная маркировка;
- переупаковка (при необходимости);
- взвешивание и расчет объемного веса укомплектованных коробок.

ответственное хранение груза Заказчика на складе компании:

- хранение груза на охраняемом, отапливаемом складе, оборудованном пожарной и охранной сигнализацией;
- ответственность за сохранность груза в соответствии с действующим законодательством;
- прием и выдача груза;
- ведение необходимой складской документации;

- сортировка, упаковка и подготовка к отправке заказов по рассылкам;
- стеллажное хранение имущества;
- информирование по телефону и электронной почте о состоянии склада и готовности рассылок;
- подготовка необходимых отчетов (в том числе ежемесячных отчетов с предоставлением накладных по каждой отправке);
- бесплатное хранение груза при комплектации заказов в течение 7 календарных дней;
- предоставление упаковочного материала.

сортировка, упаковка и доупаковка:

- сортировка и упаковка корреспонденции в конверты;
- доупаковка коробок клейкой лентой;
- перетяжка коробок стрейпинг лентой;
- пломбирование коробок;
- упаковка плакатов и рулонов в тубусы;
- обрешетка груза (по согласованию);
- при необходимости нанесение на упаковку отправления следующих видов маркировок: «Не кантовать», «Хрупкое. Осторожно».

2.6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

При необходимости компания предоставляет следующие виды дополнительных услуг:

2.6.1. SMS-ОПОВЕЩЕНИЕ

Услуга «SMS-оповещение» делает процесс отслеживания отправления максимально комфортным. При оформлении отправления необходимо указать номер, на который Вы хотели бы получить сообщение о доставке. Если данное поле накладной заполнено, услуга автоматически считается заказанной.

Стоимость услуги: 30 сом. без НДС

Оповещение высылается в автоматическом режиме на номер мобильного телефона, указанный в накладной для оповещения. Оповещение может быть доставлено одним из следующих способов: WhatsApp или Telegram (в зависимости от установленного приложения на смартфоне), либо SMS (при отсутствии установленного приложения). Если указанный телефон выключен или находится вне зоны действия сети, то оповещение может быть не доставлено. Компания не несет ответственности за доставку оповещения любым из вышеуказанных способов.

2.6.2. УВЕДОМЛЕНИЕ О ДОСТАВКЕ

Для получения уведомления о доставке отправок по Кыргызстану, России, Украине и Казахстану при оформлении накладной в графе «Примечание отправителя» необходимо проставить отметку «с уведомлением» и указать адрес электронной почты, по которому необходимо отправить уведомление о доставке. Услуга является платной, стоимость услуги составляет 200 сом (без учета НДС). Для накладных без отметки «с уведомлением» и повторно запрашиваемых накладных стоимость услуги составляет 300 сом (без учета НДС) в течение 1 месяца со дня доставки.

По запросу клиента предоставляются копии накладных или других документов из архива путём предоставления сканированной копии информационного письма, подтверждающего факт доставки. За доставку оригинала информационного письма взимается оплата с учетом действующих тарифов.

Клиентам, осуществившим рассылку внутригородских отправлений по одной накладной, уведомление о доставке не предоставляется. Предоставляется отчет по согласованной форме.

2.6.3. ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

Услуга по изменению адреса доставки отправления на другой адрес является платной. Дополнительный тариф за услугу по переадресации отправлений предоставляется по запросу и зависит от условий переадресации.

- В случае изменения адреса доставки отправления в административных границах одного города дополнительный тариф не взимается, за исключением переадресации с пункта выдачи заказов/почтамта до двери Получателя.

- При изменении города доставки клиент должен оплатить:

- Дополнительный тариф за переадресацию.

- Измененный основной тариф за доставку, если отправление не покинуло пункт отправления на момент внесения изменения в адрес доставки.

- Тариф за доставку из первоначального пункта доставки в новый пункт доставки, если к моменту внесения изменения в адрес доставки отправление уже покинуло пункт отправления. Тариф оплачивается дополнительно к тарифу до первоначального пункта доставки.

- Переадресация международных отправлений. Изменение страны назначения возможно только до начала процедуры таможенного оформления. Изменение адреса доставки в городе назначения возможно по дополнительному согласованию.

2.6.4. ПОВТОРНЫЙ ВЫЗОВ КУРЬЕРА ИЛИ ЭКСПЕДИТОРА

Отправление должно быть подготовлено к приезду курьера/экспедитора. По правилам сети PONY EXPRESS курьер/экспедитор может ожидать передачи почтового отправления на прием не более 10 минут, грузового отправления - не более 30 минут. В случае, если отправление не готово к приезду курьера/экспедитора, курьер/экспедитор вправе аннулировать заказ. Тариф за повторный вызов по ранее аннулированному заказу составляет 500 сом (без учета НДС).

ВНИМАНИЕ: повторный вызов на текущий день невозможен для:

- заказов по услуге «Экспресс» по Бишкеку;

- грузовых заказов!

2.6.5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ИЗ АРХИВА

Предоставление копий накладных или других документов из архива. Накладные поступают в архив через 1 месяц со дня доставки отправления.

Услуга является платной и предоставляется по письменному запросу. За каждый документ по запросу взимается плата в размере 800 сомов (без учета НДС). Для международных отправлений, а также для некоторых населенных пунктов Российской Федерации данная услуга не предоставляется. Подробную информацию Вы можете получить по тел.: + 996312580303.

2.6.6. ВОЗВРАТ ОТПРАВЛЕНИЯ

В случае невозможности осуществления доставки отправления по причинам, не зависящим от исполнителя, или при отказе клиента (отправителя) от дальнейшей транспортировки уже принятого на доставку отправления, указанное отправление возвращается отправителю. За возврат такого отправления

с отправителя взимается оплата с учетом действующих тарифов по уже оказанной услуге и по возврату отправителю.

Возврат отправок из других стран и из городов Кыргызской Республики является платной услугой, стоимость которой составляет 100 % тарифа, если не предусмотрен другой порядок.

В случае если описание груза не совпадает с реальным вложением, что привело к невозможности осуществления перевозки, груз возвращается отправителю, с клиента взимается тариф по услуге «Доставка внутри города», возврат отправления также тарифицируется.

Возврат международных отправок производится в пределах законодательства и правил страны получателя. Все обязанности и расходы по возврату отправления возлагаются на плательщика.

2.6.6.1 ВОЗВРАТ ОТПРАВЛЕНИЙ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

Виды возвратов:

2.6.6.1.1. Прямой. Возврат Получателю осуществляется доставкой до двери - через включение возвратных отправок в маршрутный лист без предварительной консолидации отправок на складе. Адрес возврата, договор плательщика по возвратной накладной может отличаться от данных в прямой накладной.

2.6.6.1.2. До востребования (пункт выдачи заказов: ПВЗ). Доставка Получателю возвратного отправления осуществляется до ПВЗ.

2.6.6.1.3. Консолидация. Консолидация возвратных отправок перед выдачей в доставку. Доставка консолидаций может осуществляться по графику, отправления консолидируются в соответствии с видом возврата (полный возврат, частичный возврат).

2.6.7. ВОЗВРАТ ДОКУМЕНТОВ

Возврат сопроводительных документов, следовавших с отправлением, с подписью Получателя либо иных возвратных документов от Получателя. Дополнительный тариф за услугу по возврату документов составляет 300 сом без НДС за отправление в пределах Кыргызской Республики. Тариф за возврат сопроводительных документов по отправлениям за пределы Кыргызской Республики составляет 100%, если не предусмотрен иной порядок тарификации по согласованию с клиентом.

2.6.8. ДОСТАВКА ЛИЧНО В РУКИ

Доставка и вручение документов или грузовых отправок конкретному Получателю, указанному в накладной. Доставка осуществляется с проверкой документов, удостоверяющих личность. Дополнительный тариф за услугу по доставке лично в руки составляет 400 сом без НДС за отправление, данная услуга действует на терр. РФ, РК.

2.6.9. СЛОЖНЫЙ ЗАКАЗ

При приеме отправления и сопроводительных документов к нему в разных местах, но при условии нахождения документов и отправления на одном адресе/территории или при ожидании приема отправления курьером от 15 минут до 30 минут («живая очередь») взимается дополнительный тариф за выполнение сложного заказа. Дополнительный тариф составляет 250 сом без НДС за отправление.

2.6.10. ПОДГОТОВКА НАКЛАДНЫХ

Предоставление заранее подготовленных накладных с данными об отправителе (наименование, адрес, контактное лицо и т.д.) и / или данными о получателе (наименование, адрес, контактное лицо и т.д.) и / или плательщике. Минимальное оплачиваемое количество накладных 50 штук. Дополнительный тариф за 50 накладных составляет 200 сом без НДС.

2.6.11. СБОР ПО ОПИСИ

Прием отправлений с документами с проверкой соответствия всех вложений из отправления данным в описи, заранее составленной отправителем в 3 (трех) экземплярах на бланках PONY EXPRESS. Бланки описи представлены на сайте ponyexpress.ru. При несоответствии содержимого отправления данным, указанным в описи, отправление не принимается до устранения несоответствий. При доставке отправления опись не сверяется и не подписывается получателем (отправление доставляется в закрытом виде). Услуга доступна только для отправлений с документами в количестве не более 10 наименований в отправлении и весом не более 1 кг. Услуга действует при доставке по Кыргызстану в режиме «Экспресс». Дополнительный тариф составляет 200 сом без НДС за отправление.

2.6.12. СБОР И ДОСТАВКА ПО ОПИСИ

Прием и доставка отправлений с документами с проверкой соответствия всех вложений из отправления данным в описи, заранее составленной отправителем в 4 (четырёх) экземплярах на бланках PONY EXPRESS. Бланки описи представлены на сайте ponyexpress.ru. При несоответствии содержимого отправления данным, указанным в описи, отправление не принимается до устранения несоответствий. При доставке осуществляется проверка отправления по описи получателем вместе с курьером, при этом клиент подписывает все экземпляры бланка описи, и возвратный экземпляр вкладывается в возвратное отправление для передачи грузоотправителю/заказчику. Услуга доступна только для отправлений с документами в количестве не более 10 наименований в отправлении и весом не более 1 кг. Услуга действует при доставке по Кыргызстану в режиме «Экспресс». Стоимость услуги составляет 250 сом без НДС за отправление.

2.6.13. ДОСТАВКА «ДО ВОСТРЕБОВАНИЯ»

Отправки с услугой «до востребования» хранятся в филиалах и экспресс-центрах Кыргызской Республики в течение месяца, раз в неделю сотрудники компании созваниваются с получателем, напоминая ему о поступлении отправления.

2.6.14. ДОСТАВКА 18+

Доставка отправлений лицам, достигшим 18-летнего возраста.

Услуга доступна для клиентов, сотрудничающим с компанией по договору и заключивших дополнительное соглашение, на всей территории присутствия PONY EXPRESS и в Кыргызстане.

Стоимость услуги составляет 300 сом (без учета НДС).

2.6.15. НАЛОЖЕННЫЙ ПЛАТЕЖ

Прием денежных средств у Получателя (физического лица) для оплаты товара при его получении по заявке клиента. В случае необходимости использования данной услуги, клиенту необходимо заключить с компанией соответствующий договор на осуществление деятельности по приему платежей физических лиц. Услуга является платной. Услуга доступна на территории Кыргызстана.

2.6.16. ДЕКЛАРИРОВАНИЕ ОПАСНОГО ГРУЗА НА АВИА-ТЕРМИНАЛЕ

Дополнительный сбор за оформление опасного груза на авиа-терминале составляет 11 000 сомов (без НДС) за одну накладную.

2.6.17. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Предоставление счета-фактуры или иных платежных документов на бумажном носителе клиентам, у которых в договоре с компанией предусмотрена возможность получения данных документов с помощью юридически значимого электронного документооборота или не предусмотрена детализация счетов на бумажном носителе. Стоимость составляет 120 сом (без учета НДС) за один документ. Сбор также применим в случае повторного предоставления счета-фактуры или иных платежных документов на бумажном носителе по просьбе клиента (при подтверждении клиентом получения первоначальных документов). Электронная версия детализации счета доступна в Личном кабинете в разделе «Взаиморасчеты». Неверно выставленные по вине компании документы предоставляются на бумажном носителе повторно (по индивидуальным запросам клиентов) бесплатно.

2.6.19. КОМПЛЕКТАЦИЯ

Комплексная услуга: комплектация отправок по заказу клиента, упаковка, подготовка транспортных накладных с последующей доставкой по всей обслуживаемой географии. Для получения подробной информации по услуге можно обратиться в офис компании.

2.6.20. УПАКОВКА

Компания предоставляет бесплатную фирменную упаковку PONY EXPRESS для отправки документов по Кыргызстану, ряду стран ближнего зарубежья и за рубеж:

- влагоустойчивый картонный конверт для упаковки документов весом до 1 кг;
- пластиковые пакеты повышенной прочности для упаковки отправок весом до 5 килограммов (в наличие разные размеры).

По договоренности возможно предоставление других, дополнительно оплачиваемых, упаковочных материалов (короба, тубусы, упаковка для бутылок и пр.).

Правила упаковки описаны в подпункте 3.3.1, п.3.3. раздела 3 настоящего документа.

2.6.21. ОБРЕШЕТКА

Для большей безопасности отправления компания предлагает услуги по обрешетке груза. Стоимость услуги: 1 куб. м. – 1000 сом. Минимальная оплата за 1 куб.м. Тариф указан без учета НДС. После обрешетки груза стоимость и сроки его доставки могут быть увеличены.

2.6.22. ОБЪЯВЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ

Если отправителем объявляется ценность за почтовое или грузовое отправление, то взимается дополнительный сбор в размере 1 % (без учета НДС) от заявленной суммы, при этом минимальный сбор составляет 100 (сто) сомов без учета НДС.

В этом случае обязательно заполнение графы «Объявленная ценность» накладной PONY EXPRESS. Подробное описание дополнительной услуги «Объявленная ценность» см. в подпункте 3.11.3, п. 3.11 раздела 3 настоящего документа.

2.6.23. СБОР ПРИ ДОСТАВКЕ

Прием отправления у получателя в момент доставки без создания дополнительной заявки. Принятое отправление доставляется согласно тарифам на услуги категории «Экспресс». Дополнительная услуга «Сбор при доставке» предоставляется для клиентов, работающих по договору с компанией.

2.6.24. БЕСКОНТАКТНАЯ ДОСТАВКА

Доставка отправления весом до 20 кг. по Кыргызстану до адреса, указанного в накладной, но без осуществления непосредственного контакта с Получателем в момент доставки. Предоставляется для клиентов, работающих по договору с компанией. При доставке отправления интернет-магазинов дополнительная услуга доступна только для предоплаченных отправлений. При заказе дополнительной услуги необходимо указать мобильный телефон Получателя. Дополнительная услуга не совместима с доставкой в пункты выдачи заказов и почтоматы. Дополнительный тариф за услугу не взимается.

2.6.25. ОПЛАТА ПОЛУЧАТЕЛЕМ

Дополнительная услуга для приема денежных средств от Получателя для клиентов, не имеющих договора с компанией. Заказ дополнительной услуги клиентом, работающим по договору с компанией, не допускается. Дополнительная услуга «Оплата получателем» предполагает сбор отправления у физического лица и вручение отправления Получателю, с оплатой стоимости доставки и тарифа за дополнительную услугу наличными денежными средствами или картой при доставке. Стоимость дополнительной услуги составляет 200 сом (с НДС). Услуга предоставляется на территории Кыргызстана.

В случае отказа Получателя оплатить доставку и стоимость дополнительной услуги «Оплата получателем», ответственность по оплате перекладывается на Отправителя. Отправитель оплачивает тариф по выбранной основной услуге и тариф за дополнительную услугу. В случае возврата отправления, Отправитель оплачивает тариф за доставку до Получателя и обратно.

3. ПРАВИЛА

3.2. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЙ

3.2.1. ПОЧТОВЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

1) Отправление должно быть подготовлено к приезду курьера (см. п. 3.3.1). По правилам сети PONY EXPRESS курьер может ожидать передачи отправления на прием не более 10 минут. В случае если отправление не готово к приезду курьера, курьер вправе аннулировать заказ. Повторный вызов курьера по ранее аннулированному заказу относится к дополнительным услугам (см. п.2.6.4).

ВНИМАНИЕ: повторный вызов на текущий день невозможен для:

- заказов по услуге «ЭКСПРЕСС» по Бишкеку;
- грузовых заказов.

2) Если у отправителя есть накладные PONY EXPRESS, то они должны быть заполнены. Если у отправителя нет накладных, конвертов или пакетов, их предоставит курьер.

3) Отправитель должен самостоятельно заполнить накладные PONY EXPRESS и все сопроводительные документы. Курьер не имеет права заполнять эти документы вместо отправителя и расписываться во внутренних документах клиента.

4) Курьер принимает отправления по количеству мест, указанному в накладной.

5) У отправителя остается одна копия накладной, все остальные копии вкладываются отправителем в пластиковый карман на отправлении.

3.2.2. ГРУЗОВЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

1) Отправление должно быть подготовлено к приезду экспедитора (см. п. 3.3.1). По правилам PONY EXPRESS экспедитор может ожидать передачи отправления на прием не более 30 минут. В случае если отправление не готово к приезду экспедитора, экспедитор вправе аннулировать заказ. Приезд экспедитора возможен 1 раз в день. Повторный выезд экспедитора возможен только на следующий рабочий день.

2) Отправитель должен самостоятельно заполнить накладные PONY EXPRESS и все сопроводительные документы. Экспедитор не имеет права заполнять эти документы вместо отправителя.

3) Прием груза осуществляется по накладным PONY EXPRESS и Акту приема/передачи. При необходимости отправителем оформляются счета-фактуры и товарные накладные. Образец Акта приема/передачи можно получить в офисе PONY EXPRESS.

4) Экспедитор принимает отправления по количеству мест, указанному в накладной. Клиент передает груз в промаркированном виде; накладная должна быть вложена в кармашек, приклеенный на груз. В случаях, когда по одной накладной оформляется многоместный груз, клиент должен промаркировать каждое место, входящее в состав груза, с указанием на каждом месте груза номера накладной PONY EXPRESS и порядкового номера каждого места груза к общему количеству мест груза.

5) На складе отправителя досмотр вложений экспедитором не производится. Если груз дорогостоящий, например, компьютерная, аудио- или видеотехника, то коробки должны быть перетянуты фирменным скотчем компании-отправителя или опечатаны штампом склада отправителя в местах возможного вскрытия коробки. Об этом должна быть произведена запись в Акте приема/передачи.

6) При международной отправке грузов сопроводительные документы для таможенного оформления готовит отправитель. Документы передаются экспедитору вместе с грузом.

3.2.3. НЕСТАНДАРТНЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ И ОПАСНЫЕ ГРУЗЫ

Отправка отправлений, которые не соответствуют ограничениям по весу или габаритам (физический вес хотя бы одного из мест больше или равен 80 кг, сумма трех измерений хотя бы одного места больше или равна 270 см), возможна только для клиентов, заключивших с компанией договор на обслуживание, или в офисе компании с внесением предоплаты.

Отправка опасных грузов возможна только для клиентов, заключивших с компанией договор на обслуживание. Для оформления заявки на перевозку отправлений, содержащих опасный груз, клиенту необходимо до 10.00 часов текущего дня оформить заявку на вызов курьера. После подтверждения заявки со стороны компании к приезду курьера клиенту необходимо подготовить накладную с отметкой в графе «Опасный груз». Паспорт безопасности (только для опасных грузов) необходимо отправить по электронной почте в офис компании, а также приложить к грузу при оформлении отправления.

Для расчета стоимости доставки нестандартных отправлений и опасных грузов применяется соответствующий коэффициент к базовым тарифам:

- нестандартные отправления - 1,25;
- опасные грузы - 1,8.

Компания оставляет за собой право задерживать грузы, содержимое которых запрещено к перевозке, а также уничтожать грузы, содержимое которых может вызвать повреждение других грузов, создает опасность для жизни и здоровья работников компании или третьих лиц, с согласия клиента, если эту опасность нельзя устранить другим путем. Согласие клиента считается полученным в случае отсутствия ответа клиента в течение двух часов с момента направления запроса о даче согласия. Компания вправе осуществлять указанные выше действия без согласия клиента в случае необходимости принять незамедлительные меры. Компания PONY EXPRESS оставляет за собой право отказать в приеме отправок по соображениям безопасности.

В случае если отправление содержит литиевые батареи, то взимается дополнительный сбор в размере 350 сом (без учета НДС) за одну накладную. При доставке отправок внутри города сбор не взимается.

В случае необходимости доставить отправление в необслуживаемый населенный пункт или организовать специальную доставку груза нестандартных размеров и / или веса, превышающих существующие ограничения для доставки в какой-либо населенный пункт, PONY EXPRESS по заявке клиента рассматривает возможность организации такой доставки по индивидуальному тарифу. Тариф может включать в себя дополнительные затраты на обработку груза в месте получения и/ или назначения, наем нестандартного транспортного средства для перевозки, дополнительные надбавки авиационных компаний и т.д. Тариф и сроки доставки рассчитываются в соответствии с параметрами отправления, заявляемыми клиентом посредством электронной почты, и согласуется с клиентом по электронной почте. Если после приема отправления выявится несоответствие между заявленными и реальными размерами / весом, то компания вправе задержать такое отправление для согласования операционных возможностей и дополнительных затрат. Возврат отправления осуществляется в соответствии с процедурой возврата отправок (п. 2.6.6.).

3.3. ТРЕБОВАНИЯ К ОТПРАВЛЕНИЮ

3.3.1. УПАКОВКА

Все отправления должны быть подготовлены к отправке заранее, т.е. упакованы и запечатаны до прибытия курьера/экспедитора. (Все отправления за наличный расчет, включая документы, ПРИНИМАЮТСЯ ТОЛЬКО В ОТКРЫТОМ ДЛЯ КУРЬЕРА ВИДЕ). Отправитель упаковывает отправление самостоятельно и несет ответственность за соответствие характера упаковки характеру вложения.

Компания предоставляет бесплатную фирменную упаковку для отправки документов по Кыргызстану, ряду стран ближнего зарубежья и за рубеж:

- конверт PONY EXPRESS для упаковки почтовых отправок, содержащих документы весом до 1 кг и максимальными габаритами 260 мм x 350 мм.

- пакеты PONY EXPRESS для упаковки почтовых отправок, содержащих документы весом до 5 кг и максимальными габаритами 375 мм x 400 мм и 400 мм x 550 мм.

По договоренности возможно предоставление других, дополнительно оплачиваемых, упаковочных материалов (короба, тубусы, упаковка для бутылок и пр.).

Расходные материалы необходимо заказывать за 1 рабочий день до передачи отправления.

Если отправитель использует для упаковки отправлений собственный упаковочный материал, то должна быть исключена возможность доступа к вложению. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и способу транспортировки, чтобы исключить возможные повреждения.

3.3.2. ПРАВО ДОСМОТРА

Уполномоченный сотрудник компании имеет право досмотреть любое отправление, принимаемое к отправке, на предмет соответствия вложения описанию отправления, а также на наличие в отправлении запрещенных к пересылке предметов. Вскрытие осуществляется отправителем, досмотр - в его присутствии. После досмотра отправление упаковывается отправителем. Сотрудник компании принимает отправление только в упакованном виде. При необходимости сотрудник компании может потребовать от отправителя дополнительные документы, свидетельствующие о характере отправляемого груза: сертификаты, лицензии, гарантийные письма.

Для предотвращения недостоверного декларирования и, следовательно, предотвращения нарушения таможенного кодекса ЕАЭС, сотрудник отдела таможенных операций имеет право досмотра и сверки заявленных данных о содержимом в международных отправлениях и отправлениях в страны СНГ.

В целях предотвращения мошенничества, а также в целях безопасности сотрудник, принимающий отправление от клиентов, не имеющих договора с компанией, имеет право потребовать предъявить документы, удостоверяющие личность отправителя. При этом компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональной информации отправителя.

3.3.3. КОД БЕЗОПАСНОСТИ

Для повышения сохранности отправлений компания использует дополнительные меры защиты.

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

3.4. ПРОВЕРКА ВЕСА И РАЗМЕРА

Уполномоченный сотрудник компании вправе проверить правильность объемного и физического веса, указанного отправителем в графе «Вес» накладной PONY EXPRESS, на специальном оборудовании в своем офисе. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в накладной, и результатом проверки, за основу определения стоимости доставки отправления берется наибольший фактический вес (физический или объемный) по данным исполнителя.

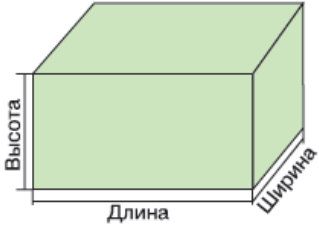
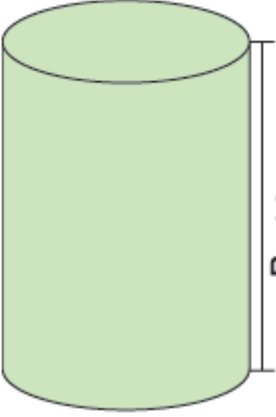
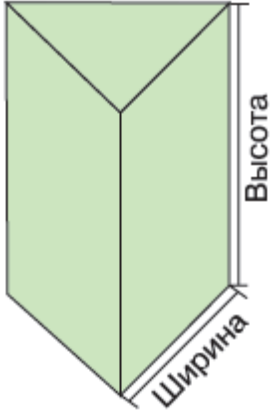
3.5. ПОНЯТИЕ «ОБЪЕМНОГО ВЕСА»

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

Вес отправления, состоящего из нескольких мест, определяется суммированием веса каждого отправления.

В соответствии с метрическим стандартом Международной ассоциации воздушного транспорта, объемный вес отправления определяется следующим образом:

Формула

	<p>Для коробки:</p> $\text{Объёмный вес (кг)} = \frac{\text{Длина (см)} * \text{Ширина (см)} * \text{Высота (см)}}{5\,000}$
	<p>Для рулона:</p> $\text{Объёмный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь круга (см}^2\text{)} * \text{Высота (см)}}{5\,000}$ <p>Площадь круга = πR^2, где R - радиус круга, $\pi = 3,14$</p>
	<p>Для тубуса:</p> $\text{Объёмный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь треугольника (см}^2\text{)} * \text{Высота (см)}}{5\,000}$ $\text{Площадь треугольника} = \frac{\text{Ширина (см)} * \text{Высота (см)}}{4} * 1,73$

3.6. ТОПЛИВНАЯ НАДБАВКА

Топливная надбавка – дополнительный тариф, который применяется к базовому тарифу стоимости услуг компании в связи с изменением цен на авиационное и дизельное топливо. Величина топливной надбавки – переменная величина. Действующий размер топливной надбавки можно найти на сайте компании или уточнить у сотрудника по тел.: +996312580303.

3.7. ЗАПОЛНЕНИЕ НАКЛАДНОЙ

Накладная заполняется отправителем. Правила заполнения накладной PONY EXPRESS представлены в Приложении 2 настоящего Руководства. Все поля накладной заполняются печатными буквами. Для Руководство по услугам 2020 международных отправок все графы накладной заполняются на английском языке. Указание индекса получателя на накладной является обязательным. Заполнить и распечатать накладные можно также, воспользовавшись возможностями сервиса «Личный кабинет», на сайте ponyexpress.ru.

Отправитель несет ответственность за полноту, достоверность и точность информации, указанной в накладной PONY EXPRESS. При отсутствии в накладной PONY EXPRESS полной информации о

получателе (в т.ч. ФИО, название области/района, индекса и /или номера телефона), PONY EXPRESS вправе отказать в осуществлении доставки или доставка осуществляется без гарантии сроков доставки.

В случае если накладная оформлена неправильно, способ доставки, способ оплаты отправления указан некорректно или не соответствует ограничениям по весу, характеру вложения или территории обслуживания, указанным в п. 2.1, 2.2, 2.3, 3.8, настоящего Руководства, PONY EXPRESS вправе произвести корректировку способа оплаты в накладной, а также доставки отправления по схеме, представленной в Приложении 4.

При передаче для перевозки груза, бывшего в употреблении, отправитель обязан в накладной PONY EXPRESS в разделе «Опись вложения» сделать соответствующую отметку («б/у»).

3.8. ОПЛАТА УСЛУГ

Оплата услуг осуществляется в сомах по тарифам. В случае изменения тарифов, порядка и сроков оплаты (за исключением случаев, когда в соответствии с действующим законодательством такое изменение не допускается), клиенты, работающие с компанией PONY EXPRESS по договору, информируются за 5 рабочих дней до начала действия новых правил.

Для международных отправок и отправок в страны ближнего зарубежья, подлежащих индивидуальному таможенному оформлению, требуется расчет специального тарифа.

3.8.1. НАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ

После заполнения накладной клиент оплачивает стоимость доставки отправления наличными деньгами, о чем делается отметка в накладной. К отправке за наличный расчет не принимаются: жидкости, опасные, хрупкие отправления.

Все отправления, принимаемые за наличный расчет, включая документы, принимаются только в открытом для курьера виде. Курьер вправе запросить у клиента документ, подтверждающий личность, для возможности сверить данные, заявленные в накладной. Если оплата за наличный расчет осуществляется юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем, отправителю необходимо предоставить:

- Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) – плательщика-юридического лица/индивидуального предпринимателя.
- Код причины постановки на учет (КПП) плательщика-юридического лица. Подробную информацию Вы можете получить в офисе по тел.: +996 312 58 03 03.

3.8.2. БЕЗНАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ

Безналичный расчет осуществляется только с клиентами, заключившими договор с компанией. Оплата клиентами оказанных услуг осуществляется на основании счетов, выставляемых компанией, путем перечисления денежных средств на расчетный счет компании.

Счета за оказанные услуги выставляются один или два раза в месяц по согласованию с клиентом.

3.8.3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОПЛАТУ УСЛУГ

Клиент (плательщик) является ответственным за оплату всех расходов, связанных с транспортировкой, возвратом и хранением отправления, а также уплату налогов и пошлин, если они применимы. Компания оставляет за собой право потребовать от Заказчика внесения предоплаты за предоставляемые услуги.

В случае отказа Получателя оплатить доставку и стоимость дополнительной услуги «Оплата получателем», ответственность по оплате несет Отправитель. Отправитель оплачивает тариф по выбранной основной услуге и тариф за дополнительную услугу. В случае возврата отправления, Отправитель оплачивает тариф за доставку до Получателя и обратно.

3.8.4. ОПЛАТА ПОЛУЧАТЕЛЕМ

1) Оплата услуг клиентом компании по безналичному расчету возможна только в случае, если между клиентом и компанией заключен договор на обслуживание. Если договор не заключался, а также если получатель имеет задолженность по оплате счетов перед компанией, оплата возможна только за наличный расчет.

2) Если у отправителя нет договора с компанией, он должен приложить к отправлению Гарантийное письмо на фирменном бланке за подписью Генерального директора и главного бухгалтера компании-отправителя. В этом случае действуют ограничения по весу отправления (не более 5 кг).

3) Если у получателя нет договора с компанией или отсутствует приложение о дополнительной ответственности по оплате в свой адрес, получателю-плательщику необходимо заполнить заявку на вызов и подготовить Гарантийное письмо получателя.

Образец бланка Гарантийного письма можно получить на сайте ponyexpress.ru в разделе «Документы».

3.8.5. ОПЛАТА ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ

1) Оплата третьим лицом (отправитель и получатель не являются плательщиками) возможна только в том случае, когда у компании-плательщика заключен договор с компанией. Оплата производится по безналичному расчету.

2) Если в договоре на обслуживание между компанией и компанией-плательщиком отсутствует специальная ссылка об оплате третьим лицом, плательщик обязан заполнить заявку на вызов курьера.

3) Договор, имеющий специальную информацию об оплате, должен иметь приложение, оговаривающее список компаний, от которых принимаются отправления для оплаты, или приложение, содержащее список городов, по которым осуществляется оплата за доставку отправлений.

4) Если клиент хочет заключить договор или внести в уже существующий договор условия оплаты третьим лицом, он должен сообщить об этом представителю или в офисе компании.

3.9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ

Сроки доставки исчисляются в рабочих днях. День приема отправления не учитывается при расчете срока доставки.

Срок доставки по отправлениям, требующих обрешетки, увеличивается на 1 рабочий день.

Сроки доставки грузовых отправлений необходимо уточнять у оператора при оформлении заказа. В случае, если грузовое отправление является нестандартным, опасным или требует особых условий доставки, срок доставки может быть увеличен.

Доставка отправлений осуществляется по адресу, указанному в накладной отправителем. Доставка в адрес юридических лиц, находящихся в черте города, осуществляется без предварительного

уведомления получателя по телефону. Доставка на частные адреса и адреса, которые находятся в области, без телефона получателя / без предварительного созвона с получателем не производится.

Доставка в адрес публичных государственных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется компанией по сети PONY EXPRESS в соответствии с порядком, действующим в вышеупомянутых организациях (в частности, в экспедициях практикуется прием груза без подписи сотрудника о его получении или вложение в ящик для корреспонденции на входе).

Сроки доставки международных отправок и отправок в страны ближнего зарубежья не включают время таможенного оформления. В случае неосуществления доставки международного отправления возможность возврата отправителю и уничтожение отправления производятся в соответствии с законодательством и правилами страны получателя. Все обязанности и расходы по возврату и уничтожению отправления возлагаются на отправителя.

Срок считается нарушенным, если доставка задерживается более чем на три рабочих дня от срока, сообщенного сотрудником компании в день вызова курьера. Сроки доставки всех категорий отправок, принятых в период с 25 декабря по последний рабочий день декабря, могут быть увеличены. Сроки доставки могут быть изменены, если это вызвано обстоятельствами, которые не зависят от нашей компании.

3.10. ИНФОРМАЦИЯ О ДОСТАВКАХ

Подписанием договора/накладной клиент подтверждает, что внесенные в договор данные клиента являются корректными и выражает полное и безоговорочное согласие на использование его контактных данных для поддержания связи с клиентом, осуществления телефонных звонков на указанный стационарный и/или мобильный телефон, осуществления отправки СМС сообщений на указанный мобильный телефон, осуществления отправки электронных писем на указанный электронный адрес, уведомления через мессенджеры и социальные сети без доступа к личным страницам и аккаунтам, с целью информирования о поступлении новых товаров/услуг, оповещения о проводимых акциях, мероприятиях, скидках, их результатах, для осуществления заочных опросов с целью изучения мнения клиента о качестве оказанных услуг компанией, о товарах/услугах, организациях торговли и т.п.

Информацию о доставках можно получить на сайте PONY EXPRESS ponyexpress.kg.

3.10.1. КОЛИЧЕСТВО ПОПЫТОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДОСТАВКИ

В случае если курьер не смог осуществить доставку с первого раза по не зависящим от него причинам, повторная доставка отправления будет предпринята без взимания дополнительной платы. После второй попытки доставки отправления сотрудник компании по телефону и/или электронной почте уведомляет отправителя о контрольной ситуации. Далее при третьей попытке доставки курьером, будет взиматься плата, по тарифам доставки внутри города. Информация о ее разрешении ожидается от отправителя в течение 10 рабочих дней, после чего отправление возвращается отправителю за его счет или же отправляется на уничтожение.

В случае неосуществленной доставки на территории Кыргызстана отправление может быть:

1) возвращено отправителю:

- подробную информацию о возврате отправок см. в п. 2.6.6.

2) доставлено по новому адресу (переадресация):

- подробную информацию о переадресации отправлений смотрите в п. 2.6.3.

3) уничтожено:

- при необходимости отправление может быть уничтожено по предварительному заявлению компании-плательщика.

Подробную информацию Вы можете получить в контактном центре PONY EXPRESS.

3.11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

А) Ответственность компании PONY EXPRESS наступает с момента приема отправления уполномоченным сотрудником, компания PONY EXPRESS несет ответственность только при наличии вины. В том числе PONY EXPRESS не несет ответственности по обязательствам клиентов, связанным с содержанием отправления. Ответственность не распространяется на случаи, когда сохранность внешней упаковки не была нарушена. Компания не несет ответственности за случаи, когда клиент самостоятельно произвел внутреннюю упаковку (внутренние конструкции, обеспечивающие фиксацию груза, амортизирующие прокладки и т.д.). В случае явного несоответствия характера упаковки свойствам вложенного отправления либо обнаруженного нарушения внешней упаковки, сотрудник PONY EXPRESS предупреждает клиента о выявленном несоответствии или нарушении и вносит отметку в накладной PONY EXPRESS: «Клиент предупрежден о несоответствии упаковки».

Б) Клиент обязан выявить и надлежащим образом подготовить опасные грузы для перевозки. Клиент должен убедиться в том, что грузы не запрещены для перевозки. В случае наличия опасных грузов клиент обязан предварительно оформить заявку на вызов курьера через контактные данные офиса уведомив об «Опасном грузе», а также, после подтверждения со стороны PONY EXPRESS, сделать соответствующую запись в Бланке накладной». В случае наличия опасных грузов клиент обязан сделать соответствующую запись в Бланке накладной. Клиент возмещает компании PONY EXPRESS убытки в полном объеме, а также выплачивает сверх убытков штраф в размере 12 000 (двенадцать тысяч) сом, в случае если при передаче отправления на доставку не заявит о том, что груз относится к категории опасных или запрещенных, а также в том случае, если клиент не обеспечит возложенную на него обязанность по упаковке и маркировке опасных грузов в соответствии с требованиями правил перевозки опасных грузов.

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

Г) При доставке отправлений с дополнительной опцией «Бесконтактная доставка» Клиент принимает на себя следующие возможные риски:

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

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

Д) В связи с распространением и признанием ВОЗ коронавируса нового типа (2019-nCoV), прочими пандемиями, вводимыми ограничениями и мерами по борьбе с вирусом, на локальном и глобальном уровне, возможны изменения по географии обслуживания, срокам и стоимости доставки. Данные обстоятельства являются и в рамках договора считаются обстоятельствами непреодолимой силы. Актуальная информация публикуется на сайте www.ponyexpress.kg и является официальным уведомлением клиентов о вводимых изменениях по предоставляемым услугам. Не подлежат удовлетворению претензии, связанным с нарушением сроков доставки по причинам закрытия территориальных границ и ограничения доступа к ним, в соответствии с принятыми нормами действующего законодательства, а также в соответствии с указами и распоряжениями органов государственной власти КР.

3.11.1. ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (ФОРС-МАЖОР)

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

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

Компания, оказавшись под воздействием указанных обстоятельств, информирует об этом клиентов и принимает все зависящие от нее меры для устранения последствий этих обстоятельств.

3.11.2. СОХРАННОСТЬ

Условием сохранности считается доставка отправления получателю без нарушения внешней упаковки. PONY EXPRESS не несет ответственности за внутритарную недостачу содержимого грузовых/почтовых мест, принятых (переданных) и доставленных в неповрежденной упаковке.

3.12. ПРИЕМ ПРЕТЕНЗИЙ

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

Претензии, касающиеся качества предоставляемых услуг, принимаются в ближайшем офисе / PONY EXPRESS в течение шести месяцев после осуществления доставки, а в случае утраты груза, в течение шести месяцев с даты контрольного срока доставки.

Претензии по повреждению отправления принимаются к рассмотрению в случае, если в момент доставки отправления получателю в сопроводительных документах (накладной исполнителя) была сделана отметка об обнаруженных недостатках и в присутствии курьера/ экспедитора составлен двусторонний Акт приема/ передачи груза, в котором описывается состояние упаковки и / или самого груза. Акт приема/ передачи груза должен быть заполнен надлежащим образом, в акте должны быть поставлены печати и подписи сторон (с расшифровкой подписей и должностей). При наличии претензии по повреждению / недостаче отправления предоставление клиентом Акта приема/ передачи груза в адрес

PONY EXPRESS обязательно. PONY EXPRESS отказывает в возмещении убытков при несоответствии информации, указанной в накладной PONY EXPRESS, фактическому вложению. Клиент обязан документально подтвердить стоимость отправления. В случае, если размер ответственности PONY EXPRESS не превышает 300 сом КР, Клиент отказывается от предъявления претензий.

Претензии принимаются от компании-плательщика. Образец Письма-претензии представлен на сайте ponyexpress.gu. Документы, подтверждающие стоимость отправления, принимаются по электронной почте.

Отправитель почтового отправления (до 20 кг) имеет первоочередное право получения возмещения за ненадлежащее предоставление услуг по доставке. Отправитель имеет право отказаться от возмещения в пользу адресата. Для этого он должен оформить письменный отказ от получения возмещения.

Рассмотрение претензий и компенсация проводятся в рамках отдельной процедуры урегулирования и не снимает с клиента обязательств по оплате услуг в полном объеме и в установленные сроки.

В период повышенного спроса на услуги почтовой связи и транспортной экспедиции: с 01 декабря по 31 января каждого года («высокий сезон»), сроки доставки отправок могут быть увеличены, при этом компания PONY EXPRESS имеет право отказать в удовлетворении претензии по их нарушению в указанный период.

В компании PONY EXPRESS всегда готовы выслушать Ваше мнение. Будем признательны Вам, если у Вас найдется время, чтобы сообщить свои пожелания и предложения, которые Вы можете разместить в том числе через форму «Обратной связи» на сайте компании.

3.13. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

В случае, если Заказчик (Отправитель) по договору, заключенному с PONY EXPRESS, не заказывает услуги в течение 18 месяцев с даты оказания ему последней услуги, договор автоматически прекращает свое действие без предварительного уведомления Заказчика (Отправителя). Обязательства сторон, возникшие до окончания срока действия договора, прекращаются их исполнением.

4. НАИМЕНОВАНИЯ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ПЕРЕСЫЛКЕ:

4.1. ПО ТЕРРИТОРИИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ:

Основание: Постановление Правительства Кыргызской Республики от 6 августа 2015 года № 563:

- алкогольная продукция, этиловый спирт, пиво;
- любые виды табачных изделий и курительных смесей;
- любые виды оружия (их части), патроны к ним (их части), конструктивно сходные с гражданским и служебным оружием изделия;
- радиоактивные материалы;
- культурные ценности;
- товары, подвергающиеся быстрой порче;
- живые животные, за исключением пчел, пиявок, шелковичных червей;
- растения в любом виде и состоянии, семена растений;
- драгоценные камни в любом виде и состоянии, природные алмазы, за исключением ювелирных изделий;
- наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры, в том числе в виде лекарственных средств;

- озоноразрушающие вещества;
- иные товары, запрещенные к пересылке в соответствии с актами Всемирного почтового союза и таможенным законодательством государств-членов Евразийского экономического союза.

4.2. ПО ТЕРРИТОРИИ РОССИИ

Основание: Федеральный закон РФ «О почтовой связи» ст. 22.

- Оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия.
- Наркотические вещества, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества.
- Животные и растения.
- Денежные знаки РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты).
- Скоропортящиеся продукты питания.
- Предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование.

Основание: Руководство по услугам PONY EXPRESS

- Опасные материалы (газовые баллоны, растворители и т.д.).
- Цветные металлы, изделия из них.
- Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них (за исключением случаев, когда с компанией PONY EXPRESS заключено соглашение о перевозке данных наименований товаров).
- Прах.
- Изделия из стекла и фарфора (стаканы/бутылки/хрусталь и т. д.) без специальной упаковки.
- Художественные ценности, картины, иконы, антиквариат.
- Иные предметы в случаях, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами.

4.3. ПО ТЕРРИТОРИИ СТРАН БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ, ТУРЦИИ И ЗА РУБЕЖ

Основание: таможенное законодательство стран

- Опасные и требующие специальных условий хранения и обработки в соответствии с правилами IATA (Международная ассоциация авиаперевозчиков) и ICAO (Международная ассоциация гражданской авиации).
- Любое оружие (включая метательное) и их части, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, электрошоковые устройства и искровые разрядники; взрывчатые вещества.
- Товары в аэрозольной упаковке
- Прах, человеческие останки, человеческие органы и (или) ткани человека, кровь и ее компоненты
- Наличные деньги и их эквиваленты (банкноты и монеты, не гашенные почтовые марки, дорожные, персональные или корпоративные выписанные расчетные чеки).

- Несопровождаемый багаж.
- Алкогольные напитки.
- Ценные бумаги и платежные карты с положительным балансом.
- Живые животные.
- Меха, в том числе и в виде готовых изделий.
- Личное имущество/вещи, бывшие в употреблении.
- Порнографические материалы.
- Предметы исключительной ценности: произведения искусства, антикварные изделия, драгоценные камни, золото и серебро.
- Живые растения.
- Семена.
- Слоновая кость и изделия из нее.
- Табак и табачные изделия.
- Скоропортящиеся товары.
- Шкуры диких животных.
- Ювелирные изделия и часы (за исключением недорогой декоративной бижутерии и недорогих часов на сумму не более 500 долларов США или эквивалентную сумму в местной валюте).
- Наркотические средства, психотропные, сильнодействующие средства и вещества, прекурсоры.
- Контрафактные товары.
- Иные предметы в случаях, предусмотренных действующими нормативно-правовыми актами РФ, иностранных государств, международными договорами.

/конец документа/