

РУКОВОДСТВО ПО УСЛУГАМ ARS EXPRESS.**1. ДОСТАВКА ПО РОССИИ****1.1. ЭКСПРЕСС**

Срочная доставка документов и грузов в режиме экспресс в города и населенные пункты России. Оптимальный выбор сроков и стоимости.

1.2. СУПЕР ЭКСПРЕСС

Сверхсрочная доставка документов и грузов по городам России. Отличное решение в случаях, когда каждая минута на счету.

1.3. ЭКСПРЕСС 10 / ЭКСПРЕСС 13 / ЭКСПРЕСС 18

Гарантированная доставка до указанного времени в крупнейшие города России с минимальным сроком. Превосходное решение, в случаях, когда необходимо точное время доставки.

1.3.1 ЭКСПРЕСС 10

Доставка отправок с 9:00 до 10:00. Превосходное решение, в случаях, когда необходимо получить отправление к началу рабочего дня.

1.3.2. ЭКСПРЕСС 13

Доставка отправок с 9:00 до 13:00. Превосходное решение, в случаях, когда необходимо получить отправление в первой половине дня.

1.3.3. ЭКСПРЕСС 18

Доставка отправок с 9:00 до 18:00. Превосходное решение, в случаях, когда необходимо получить отправление в течении рабочего дня.

1.4. ЭКОНОМ

Несрочная доставка документов и грузов в города и населенные пункты России. Экономичный выбор в случаях, когда время еще есть.

Сроки доставки, обслуживаемые населенные пункты, возможность применения категорий услуг, а также дополнительные услуги уточняйте по телефону и на сайте www.arsexpress.ru

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ**2.1. НЕСТАНДАРТНЫЙ ПРИЕМ / ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЯ**

При приеме/доставке отправок максимальное время ожидания курьера составляет 15 мин. Услуга применяется при увеличении времени ожидания курьера до 30 мин. Услуга не совместима с доставкой в режиме ЭКСПРЕСС 10 / ЭКСПРЕСС 13 / ЭКСПРЕСС 18.

2.2. ДОСТАВКА ЛИЧНО В РУКИ

Услуга применяется для вручения отправления непосредственно лицу, указанному в накладной. При доставке курьеру необходимо представить документ удостоверяющий личность. Услуга не совместима с режимом ЭКСПРЕСС 10 / ЭКСПРЕСС 13 / ЭКСПРЕСС 18.

2.3. ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ

Услуга применяется при необходимости изменения/дополнения адреса/контактных данных получателя.

2.4. УВЕДОМЛЕНИЕ О ДОСТАВКЕ

Услуга применяется при необходимости получения уведомления о доставке. Клиенту предоставляется уведомление на бланке компании с подписью и печатью, а также копия накладной/маршрутного листа с подписью получателя указанием времени и даты доставки.

2.5. ДОСТАВКА НЕГАБАРИТНЫХ И ТЯЖЕЛОВЕСНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

Услуга применяется в случае приема/доставки отправлений, превышающих ограничения по габаритам и/или весу, в случае наличия возможности.

2.6. ВОЗВРАТ ОТПРАВЛЕНИЙ

Услуга применяется при возврате отправления получателю, либо по запросу получателя, либо по истечению срока хранения.

2.7. ВОЗВРАТ ДОКУМЕНТОВ

Услуга применяется при необходимости возврата документов к отправлению от получателя отправителю.

Ожидание курьера подготовки документов составляет не более 15 минут.

2.8. ДОСТАВКА/ПРИЕМ В/ИЗ УДАЛЕННЫЕ НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ

Применяется коэффициент 1,5, но не менее 150 руб. при доставке по России в одну сторону.

3. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА



Оформить заказ на вызов курьера можно по телефону, на сайте arsexpress.ru, либо воспользоваться «ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ». При оформлении заказа необходимо указать следующие данные: номер договора, способ оплаты, пункт отправления, пункт назначения, содержимое отправления, количество мест, вес и габариты отправления, а также тип доставки и дополнительные услуги, если таковые применяются. Заказ на вызов курьера на текущий день возможен до 15:00 текущего дня, при ежедневном обслуживании населенного пункта. Отмена вызова курьера возможна до передачи информации курьеру и включения заказа в маршрут, после передачи информации взимается 150 руб..

3.2. ПОДГОТОВКА ОТПРАВЛЕНИЯ

Отправление должно быть подготовлено к приезду курьера заранее, т.е. упакованы и запечатаны, а также подготовлены необходимые для отправки документы, в том числе накладная. Отправитель упаковывает отправление самостоятельно и несет ответственность за соответствие характера упаковки вложению.

3.3. ЗАПОЛНЕНИЕ НАКЛАДНОЙ

Накладная заполняется отправителем. Все поля накладной заполняются печатными буквами. Указание индекса получателя на накладной является обязательным. Заполнить и распечатать накладные можно также, воспользовавшись возможностями сервиса «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ», на сайте www.arsexpress.ru. Отправитель несет ответственность за полноту, достоверность и точность информации, указанной в накладной. При отсутствии в накладной полной информации о получателе (в т. ч. ФИО, название области/района, индекса и /или номера телефона), ARS 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, ARS EXPRESS вправе произвести корректировку способа оплаты, а также режима доставки и дополнительных услуг и сборов в накладные отправления.

		www.arsexpress.ru 8 (812) 3861097			Пункт доставки (23)
ОТПРАВИТЕЛЬ			18 3610 9238		Пункт отправки (24)
Код отправителя 78-000000 (1)		ФИО Отправителя Иванов Александр (2)		Направление (25)	
Компания ООО "Иванов и Ко" (3)		ОПИСАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ		внутри страны <input checked="" type="checkbox"/> международная <input type="checkbox"/>	
Город Санкт-Петербург (4)		Количество мест 1 (26)		внутригородская <input type="checkbox"/>	
Область (5)		Вес 2,0 (27)		Режим доставки (29)	
Адрес Невский пр., д.1, БЦ "Император", оф. 411 (6)		Габариты 10 x 15 x 20 (28)		Экспресс <input checked="" type="checkbox"/> Супер Экспресс <input type="checkbox"/>	
Страна Россия (7)		Объемный вес		Экспресс 12 <input type="checkbox"/> Эконом <input type="checkbox"/>	
Индекс 190001 (8)		Код безопасности (30)		Экспресс 18 <input type="checkbox"/>	
Телефон 8-778-778-00-00 (9)		Описание вложения договор, бланк управления компрессором (31)		Дополнительные Сервисы (32)	
Телефон 8-812-778-00-01 (9)				Уведомление о доставке <input type="checkbox"/> Нестандартный заказ/доставка <input type="checkbox"/>	
ФИО Получателя Петров Алексей (10)		Объявленная ценность 50000 руб (33) застраховать <input checked="" type="checkbox"/>		Доставка лично в руки <input checked="" type="checkbox"/> Доставка в Выходной день <input type="checkbox"/>	
Компания ИП Петров А.С. (11)				Возврат документов <input type="checkbox"/> Удаленный населенный пункт <input type="checkbox"/>	
Город Выборг (12)		ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ			
Область Ленинградская (13)		Оплата отправителем <input checked="" type="checkbox"/> (34) получателем <input type="checkbox"/> Зей стороной <input type="checkbox"/>			
Адрес ул. Свободы, д.1, лит. Б, пом. 14-П (14)		Код платежщика (35) 78-000000		по счету <input checked="" type="checkbox"/> наличными <input type="checkbox"/>	
Страна Россия (15)		Сумма платежа (36)			
Индекс 188800 (16)					
Телефон 8-813-001-00-00 (17)					
ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ			ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ДОСТАВКИ		
Дата (18)		Время (19)		Дата (37)	
Время (20)		Подпись отправителя ИВА (21)		Время (38)	
Подпись Сотрудника (22)		ФИО Получателя (39)		Подпись получателя (40)	
		Должность (41)			

3.3.1 РАЗДЕЛЫ НАКЛАДНОЙ, КОТОРЫЕ ЗАПОЛНЯЕТ ОТПРАВИТЕЛЬ:

1. Код отправителя. Для клиентов, работающих с ARS EXPRESS по договору.
2. ФИО Отправителя
3. Наименование компании - Отправителя
4. Город Отправителя
5. Область/ Район Отправителя, при наличии
6. Адрес Отправителя. Должен совпадать с фактическим адресом передачи отправления курьеру
7. Страна Отправителя
8. Индекс Отправителя
9. Контактный номер телефона Отправителя
10. ФИО Получателя
11. Наименование компании - Получателя
12. Город получателя
13. Область/ Район Получателя
14. Адрес Получателя
15. Страна Получателя
16. Индекс получателя
17. Контактный номер телефона Получателя
21. Подпись Отправителя
25. Направление. Выбрать необходимое
26. Количество мест
27. Вес. Указать вес всего отправления с округлением в большую сторону до 0,5 кг.
28. Габариты. Указать габариты каждого места
29. Режим доставки
31. Описание вложения. Указать кратко, но полностью содержимое отправления
32. Дополнительные Сервисы
33. Объявленная ценность. Если отправителем объявляется ценность отправления более 1000 руб., взимается дополнительный сбор. Указать при необходимости включения услуги.
34. Оплата. Указать сторону оплачивающую отправление
35. Плательщик. Указать код Плательщика и тип оплаты. Для клиентов, работающих с ARS EXPRESS по договору

3.3.2. РАЗДЕЛЫ НАКЛАДНОЙ, КОТОРЫЕ ЗАПОЛНЯЕТ СОТРУДНИК ARS EXPRESS:

18. Дата. Указать дату приема отправления
19. Время. Указать время приема отправления
20. Курьер. Указать номер маршрута
22. Подпись сотрудника
23. Пункт Доставки
24. Пункт Отправки
30. Код безопасности

3.3.3. РАЗДЕЛЫ НАКЛАДНОЙ, КОТОРЫЕ ЗАПОЛНЯЕТ ПОЛУЧАТЕЛЬ:

37. Дата. Указать дату доставки отправления
38. Время. Указать время доставки отправления
39. ФИО Получателя
40. Подпись получателя
41. Должность получателя

3.4. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЙ

Курьер может ожидать передачи отправления до 15 минут. В случае, если отправление не готово к приезду курьера, курьер может аннулировать заказ. Повторный вызов курьера по аннулированному заказу возможен для тарифа «ЭКОНОМ». Курьер не имеет права заполнять накладные ARS EXPRESS и иные сопроводительные документы. Курьер принимает отправления согласно количеству мест в накладной. У отправителя остается копия накладной, остальные передаются курьеру.

3.5. ДОСМОТР ОТПРАВЛЕНИЙ

Курьер в праве досмотреть любое отправление, принимаемое к отправке, для проверки соответствия описания и состава отправления. Досмотр производится в присутствии отправителя. Вскрытие и упаковка после досмотра осуществляется отправителем. ARS EXPRESS оставляет за собой право на досмотр отправления в процессе доставки, руководствуясь действующим законодательством, а так же требованиям представителей государственных органов, компаний перевозчиков.

3.6. ПРОВЕРКА ВЕСА И РАЗМЕРА ОТПРАВЛЕНИЯ

Сотрудники компании ARS EXPRESS оставляют за собой право проверки объемного и фактического веса отправления, указанного отправителем в накладной ARS EXPRESS. При обнаружении расхождения данных проверки и данных указанным отправителем, корректный вес считается по данным проверки. Стоимость определяется по большему весу физическому или объемному.

3.6.1 ПОНЯТИЕ «ОБЪЕМНОГО ВЕСА»

Объемный вес отправления- это объем отправления переведенный в килограммы. Согласно метрическим стандартам Международной ассоциации воздушного транспорта, объемный вес отправления определяется по следующим формулам:

- Объемный вес, кг = (Длина, см * Ширина, см * Высота, см) / 5000
- Объемный вес, кг= Объем, м3 * 200

3.7. ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЙ

Сроки доставки исчисляются в рабочих днях. День приема отправления не учитывается при подсчете срока доставки. При оформлении заявки после 15:00, срок доставки может быть увеличен. Доставка осуществляется по адресу, указанному в накладной. Доставка для юридических лиц осуществляется без предварительного уведомления получателя по телефону. Доставка частным лицам производится с обязательным информированием получателя по телефону. Доставка государственным организациям осуществляется по внутренним правилам данных организаций. Срок доставки отправок, принятых в период с 20 декабря по последний официальный рабочий день декабря могут быть увеличены. Компания ARS EXPRESS освобождается от ответственности за неисполнение обязательств по срокам и условиям доставки, а также сохранности груза, если оно явилось следствием непредвиденных обстоятельств (форс-мажор).

3.8. КОЛИЧЕСТВО ПОПЫТОК ДОСТАВКИ

В случае если курьер ARS EXPRESS не осуществил доставку отправления с первого раза, вторичная доставка выполняется бесплатно. Если повторная доставка не выполнена, сотрудник ARS EXPRESS уведомляет отправителя о сложившейся ситуации. Если отправитель в течении 5 рабочих дней не предоставляет информацию о преодолении данной ситуации, отправление возвращается отправителю.

3.9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность компании ARS EXPRESS наступает с момента приема отправления уполномоченным сотрудником. Компания ARS EXPRESS несет ответственность только при наличии вины. В том числе ARS 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 ARS EXPRESS предупреждает клиента о выявленном несоответствии или нарушении и вносит отметку в накладной ARS EXPRESS: «Клиент предупрежден о несоответствии упаковки».

Клиент должен убедиться в том, что грузы не запрещены для перевозки. Клиент возмещает компании ARS EXPRESS убытки в полном объеме, а также выплачивает сверх убытков штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей, в случае если при передаче отправления на доставку не заявит о том, что груз относится к категории опасных или запрещенных.

4. ПОРЯДОК ОБЪЯВЛЕНИЯ ЦЕННОСТИ ОТПРАВЛЕНИЯ

4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Ценность отправления должна быть объявлена при оформлении заказа. Объявленная ценность отправления должна соответствовать действительной документально подтвержденной стоимости отправления. Груз принимается/доставляется только в упакованном виде. Накладные на отправление должны заполняться отправителем и содержать полные сведения.

4.2. ОБЪЕМ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Не возмещаются убытки, произошедшие вследствие:

- всякого рода военных действий или мероприятий и их последствий, повреждения или уничтожения минами, торпедами, бомбами и другими орудиями войны, народных волнений и забастовок, конфискации, реквизиции, ареста или уничтожения грузов по требованию военных или гражданских властей;
- влияния температуры, трюмного воздуха или особых свойств и естественных качеств груза, включая усушку;
- несоответствующей упаковки или укупорки грузов и отправления грузов в поврежденном состоянии;
- огня или взрыва вследствие погрузки с ведома клиента, но без ведома представителя ARS EXPRESS, веществ и предметов, опасных в отношении взрыва или возгорания;
- недостачи груза при целостности наружной упаковки;
- повреждение груза животными и насекомыми;
- замедления в доставке грузов и падения цен; не возмещаются также другие косвенные убытки клиента;
- просрочки в доставке отправок (грузов), происшедших не по вине ARS EXPRESS, в том числе вследствие задержки рейсов перевозчиков в связи с погодными условиями, а также в связи с аварией транспорта, осуществлявшего доставку.

4.3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН ПРИ НАНЕСЕНИИ УЩЕРБА

При нанесении ущерба грузу (почте) клиент обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней предоставить все необходимые документы по первому требованию ARS EXPRESS: счет-фактуру, спецификацию и любые другие документы, подтверждающие стоимость отправления.

4.4. СОХРАННОСТЬ

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

4.5. ОБЪЯВЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ / ОГРАНИЧЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Компания ARS EXPRESS несет ответственность перед клиентом за доставку его отправления любым видом транспорта в пределах, оговоренных условиями настоящего раздела. Ответственность ARS EXPRESS за отправления по территории РФ ограничена и не превышает 1 000 руб., доставляемые по одной накладной, если отправителем не объявлена более высокая ценность отправления.

Если отправителем объявляется ценность отправления более 1 000 руб., то взимается дополнительный сбор в размере 1 % от заявленной суммы. В этом случае обязательно заполнение графы «Объявленная ценность» накладной.

Если объявленная ценность отправления при транспортировке по территории РФ по одной накладной более 1 000 000 руб., то возможность транспортировки рассматривается в центральном офисе ARS EXPRESS.



5. ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ОТПРАВКЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

Список товаров и вещей, запрещенных к отправке.

- 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.
- Живые животные и растения.
- Денежные знаки РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты).
- Ценные бумаги и платежные карты с положительным балансом на предъявителя
- Скоропортящиеся продукты питания.
- Предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников, пачкать или портить другие отправления и оборудование.
- Опасные материалы, товары в аэрозольной упаковке (газовые баллоны, растворители и т.д.).
- Цветные металлы, изделия из них.
- Драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них
- Ювелирные изделия
- Прах, человеческие останки, человеческие органы и (или) ткани человека, кровь и ее компоненты.
- 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.