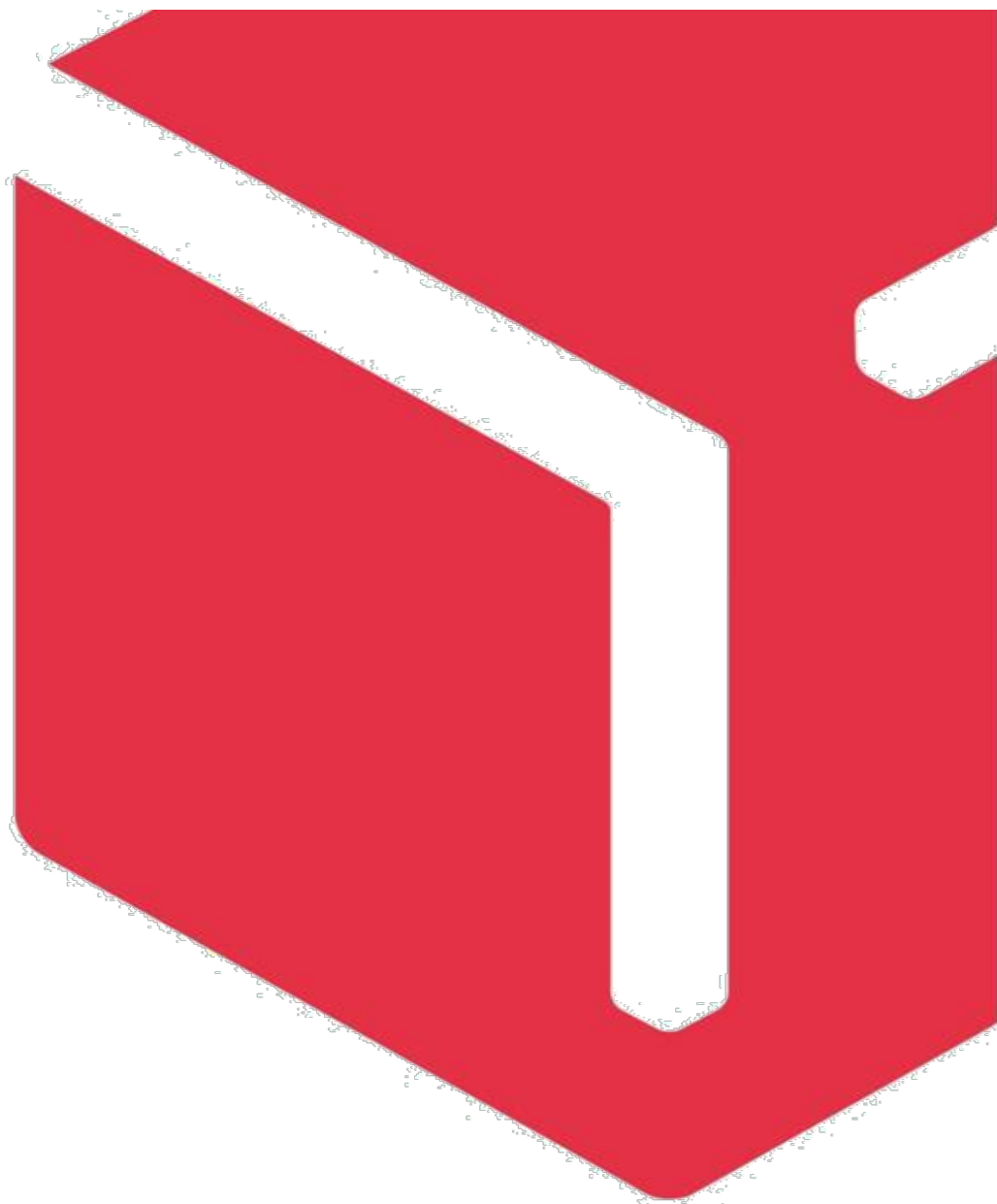




Генеральные условия

к Договору на оказание услуг почтовой связи

Генеральные условия оказания услуг почтовой связи ТОО «ДПД Казахстан» (в редакции, согласно Приказа

Управляющего директора
ТОО «ДПД Казахстан» № 270 – П от 22.09.2025 г.)

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ/ФОРМУЛИРОВКИ

В перечисленных ниже условиях оказания услуг почтовой связи по настоящему Договору будут употребляться следующие определения:

DPD или Исполнитель – Товарищество с ограниченной ответственностью «ДПД Казахстан», должным образом учрежденное и осуществляющее свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе Филиалы ТОО «ДПД Казахстан» зарегистрированные на территории Республики Казахстан, в лице своих работников и/или уполномоченных лиц.

Клиент – физическое или юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, заключивший с DPD договор на оказание услуг почтовой связи.

Группа GeoPost/DPDGroup – международная Группа компаний GeoPost/DPD Group являющая материнской компанией ТОО «ДПД Казахстан», а также все дочерние общества и аффилированные лица GeoPost/DPD Group, а также все компании, находящиеся под прямым или косвенным контролем со стороны GeoPost/DPD Group.

Услуги почтовой связи (услуги по пересылке) - действия или деятельность по приему, обработке, перевозке (передаче) и доставке (вручению) почтовых отправлений (далее Отправок). Услуга по пересылке охватывает период с момента принятия Отправки по накладной DPD для пересылки и до момента выдачи Отправки Получателю.

Заявка - поручение клиента, оформленное посредством онлайн сервиса MyDPD на сайте www.dpd.kz, переданное по электронной почте или в письменной форме.

Заказ - поручение Клиента, оформленное на основании Заявки в операционной системе Исполнителя, с присвоенным номером, который указывается в Накладной DPD /CMR/, Листе доставки, и содержащее всю необходимую информацию для оказания заказанной услуги.

Регулярный заказ – заказ на осуществление приема отправок/грузов по согласованному с Клиентом графику и на согласованных условиях.

Наклейка DPD - адресный ярлык, формируемый автоматизированной системой DPD и размещаемый на каждой Посылке. В адресном ярлыке содержится информация, необходимая для ее обработки пересылки и доставки.

Отправка – совокупность Посылок, пересылаемых с одного адреса на другой по одной Накладной DPD.

Посылка – любой конверт, пакет, мешок, коробка, паллет, контейнер, переданные Исполнителю, принятые Исполнителем и пересылаемые по договору на оказание услуг почтовой связи по одной Наклейке DPD.

Опции - платные или бесплатные дополнительные сервисы, предоставляемые совместно с основными услугами.

Надбавки — это дополнительно взимаемые сборы, перечень которых указан в Тарифной карте.

Идентификация – действия работников DPD, направленные на установление идентичности физического лица предъявленному документу, удостоверяющему его личность.

Запрещенные Наименования – все товары и материалы, пересылка которых запрещена действующими законодательными актами, подзаконными нормативными актами, условиями настоящих генеральных условий. Запрещенные наименования представлены в Приложении № 2 к настоящим Генеральным условиям.

Накладная DPD – документ, содержащий указания на стороны Договора, содержание услуги и подтверждающий факт и дату принятия и доставки (вручения) Отправки по заявке Клиента. Подписание Клиентом/Отправителем Накладной DPD означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора на оказание услуг почтовой связи, Генеральных условий и Тарифной карты. Любые устные или письменные инструкции, противоречащие Договору, Генеральным условиям, Тарифной карте и Накладной DPD, не имеют юридической силы, если не оформлены дополнительным соглашением.

Коммерческий акт (акт об обнаружении повреждений груза) – акт, составленный при получении отправления (посылки) с повреждением упаковки или без таковой в присутствии и за подписью представителя клиента. Формат указан в Приложении 5, которое является неотъемлемой частью настоящих Генеральных условий.

Акт приема-передачи - Документ, составляемый в качестве свидетельства выполнения договора: скрепляется подписями сторон и служит подтверждением факта приема – передачи почтового отправления/посылки/груза от одной Стороны договора другой.

Реестр приема – Почтовая накладная (в случае оказания услуги почтовой связи) / Реестр грузов/манифест (в случае оказания транспортной услуги), или иной транспортный товаросопроводительный документ DPD или Клиента, определенный сторонами в соответствии с условиями договора. Реестр приема, должен содержать наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату приема, количество мест, сумму объявленной ценности, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Реестр приема используется при приеме нескольких отправок у одного Отправителя.

Реестр доставки – Почтовая накладная (в случае оказания услуги почтовой связи) / Реестр грузов/манифест (в случае оказания транспортной услуги), или иной транспортный товаросопроводительный документ DPD или Клиента, определенный сторонами в соответствии с условиями договора. Реестр доставки, должен содержать наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату доставки, количество мест, сумму объявленной ценности, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Реестр доставки используется при доставке нескольких отправок одному получателю.

Пакетное отправление – отправление, вложением которого является документация, с максимальным размером которого: 35 см в одном из трех измерений (длина, ширина, высота), и весом не более 2 кг.

Платный вес Посылки - вес Посылки, используемый при тарификации стоимости услуги. Платным весом является наибольшее показание при сравнении физического и объёмного весов. Физический и объёмный вес определяются DPD.

Платный вес Отправки - сумма платных весов Посылок данной Отправки.

Почтовое отправление с объявленной ценностью – Отправка, принимаемая с оценкой Отправителем стоимости вложения.

Почтовое отправление обыкновенное - Отправка, принимаемая без оценки Отправителем стоимости вложения.

Почтовое отправление с наложенным платежом – Отправка с объявленной ценностью, при передаче которой Клиент поручает Исполнителю получить установленную им денежную сумму с адресата и выслать ее юридическому лицу, указанному Клиентом.

Ценный груз - внутреннее вложение, включенное в перечень товаров, требующих дополнительных мер безопасности, снижающих риск его утери или повреждения при перевозке (в состав ценных грузов включаются товары, сочетающие в себе высокую ликвидность на рынке и высокую стоимость единицы продукции).

Перечень товаров, относимых к категории «ценный груз»:

1. Мобильные телефоны;
2. Смартфоны;
3. Ноутбуки;
4. Нетбуки;
5. Планшетные компьютеры;

Опасный груз - вещества или изделия, которые при перевозке, погрузочно-разгрузочных работах и хранении могут служить причиной взрыва, пожара, повреждения технических устройств или других грузов, а также гибели, травмирования, отравления, ожогов, облучения или заболевания людей и животных.

ТСД – Терминал сбора данных, используемый при доставке почтовых отправок с наложенным платежом в порядке, предусмотренном Приложением № 3 к настоящим Генеральным условиям.

Пункт партнерской сети (ППС) - пункт, принадлежащий партнерской сети, предназначенный для выполнения части производственных функций DPD, связанных с приемом и выдачей посылок самовывозом/самопривозом, расположенный вне места нахождения терминала/сити-депо.

Постомат - автоматическая станция (терминал самообслуживания), в которой Получатель может самостоятельно (без участия представителей DPD) получать пересылаемые по сети DPD Отправки. Ограничения для Отправок в Постоматы: 1 Отправка = 1 Посылка/грузов место, максимальные габариты 44 x 39 x 54 либо 35 x 39 x 54 сантиметров (в зависимости от типа станций).

Доставка «До двери» – доставка отправления весом до 30 кг, до места указанного получателем, свыше 30 кг до места разгрузки транспортного средства.

Доставка «До терминала» – доставка отправления до терминала\пункта выдачи\сити-депо DPD, пункта партнёрской сети, постомата.

Страны ЕАЭС / ЕАЭС – международная организация региональной экономической интеграции, обладающая международной правосубъектностью и учрежденная Договором о Евразийском экономическом союзе. Государствами-членами Евразийского экономического союза являются Республика Армения, Республика Беларусь, Республика Казахстан, Кыргызская Республика и Российская Федерация.

Применимые санкции - означает любой нормативный акт о санкциях, меры экспортного контроля и торговых эмбарго, постановление, любая другая ограничительная мера или другие подобные инструменты, которые ограничивают отношения с определенными странами или физическими лицами и/или ограничивают деловую активность, торговлю, экспорт или реэкспорт определенных товаров, услуг или предметов, и которые были изданы Европейским Союзом и/или его государствами-членами, США, Великобритания, Советом Безопасности ООН или любой другой страной или юрисдикцией, где Товарищество с ограниченной ответственностью «ДПД Казахстан» или Группа компаний GeoPost/DPD Group осуществляет свою деятельность. В частности, применимые санкции включают, но не ограничиваются мерами, отраженными в следующих правовых документах:

- SDN (Specially Designated Nationals and Blocked Persons List - список специально выделенных граждан и блокированных лиц);
- CAPTA (List of Foreign Financial Institutions Subject to Correspondent Account or Payable-Through Account Sanctions - список иностранных финансовых институтов, для которых открытие или ведение корреспондентского счета или счета со сквозной оплатой запрещено или подчиняется одному или нескольким строгим условиям);
- NS-MBS (Non-SDN MenuBased Sanctions List - список санкций, не основанный на SDN), администрируемый Управлением по контролю над иностранными активами Министерства финансов США (Office of Foreign Assets Control of U.S. Department of the Treasury), и (или) Совета безопасности Организации Объединенных Наций;
- Сводный список лиц, групп и организаций, подпадающих под финансовые санкции Европейского Союза (Consolidated list of persons, groups and entities subject to EU financial sanctions);
- Сводный список объектов финансовых санкций в Великобритании (Consolidated list of financial sanctions targets in the United Kingdom);
- Сводный перечень Совета Безопасности Организации Объединенных Наций (the United Nations Security (“UN”) Council Consolidated List).

Ограниченные товары - означает товары и/или предметы, экспорт или реэкспорт которых ограничен или запрещен в соответствии с применимыми санкциями, включая, но не ограничиваясь, товары и/или предметы, которые были включены в санкционные списки любой страны, где работает DPD или Группа компаний GeoPost/DPD Group и определены как товары/предметы двойного или военного назначения.

Резэкспорт ограниченных товаров – означает экспорт в Российскую Федерацию и/или Республику Беларусь ранее ввезенных, из любой страны на территорию Республики Казахстан товаров и/или предметов, на которые распространяются применимые санкции и которые является товаром «двойного назначения» или могут быть предназначены или модифицированы для военных целей.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

Передача Клиентом Отправления для пересылки рассматривается как совершение конклюдентных действий, свидетельствующих об акцепте публичной оферты Исполнителя, размещённой на сайте Исполнителя. С момента передачи Отправления Договор считается заключённым на условиях, изложенных в указанной оферте и её Приложениях, включая действующие Тарифы и Генеральные условия оказания услуг почтовой связи, которые являются её неотъемлемой частью. Передавая Отправление, Клиент подтверждает, что ознакомлен с условиями публичной оферты, Тарифами и Генеральными условиями оказания услуг почтовой связи и выражает своё полное согласие с ними.

Услуги экспресс-доставки:

Услуга «DPD EXPRESS» (NDY) - услуга по срочной пересылке Отправок между городами РК, содержащих в основном документы и посылки до 80 кг, по указанным в Тарифной карте направлениям и не позднее определенного сроками доставки дня.

Услуга «DPD 18:00» (BZP) – Услуга по пересылке Отправок между городами РК по указанным в Тарифной карте направлениям, с доставкой не позднее 18:00 определенного сроками пересылки дня.

Услуги классической доставки:

Услуга «DPD CLASSIC» (CUR) - услуга по срочной пересылке Отправок между городами РК и в страны Евразийского Экономического Союза, содержащих преимущественно документы и посылки до 80 кг, по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

Услуга «DPD CLASSIC International» (DPI\DPE\DIR) – услуга по международной доставке Отправок, содержащих посылки до 31.5 кг., по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

Услуга «DPD Online EXPRESS» (CSM) – Услуга для интернет магазинов и других компаний в сегменте дистанционной торговли по пересылке Отправок между городами РК содержащих преимущественно посылки до 80 кг., физическим лицам по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

Услуга «DPD OPTIMUM» (PCL) – Услуга по пересылке Отправок, содержащих Посылки до 80 кг., между городами РК и в страны Евразийского Экономического Союза, по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков. Тариф на услугу рассчитывается на основании количества отправленных посылок, каждая из которых является отдельной единицей для определения стоимости

Услуга «DPD ECONOMY Customs Union» (ECU) - Услуга по организации экономной наземной перевозки Отправок в пределах стран Евразийского Экономического Союза, по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

2.1. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Услуга «DPD Full Truck» (FTL) - услуга по доставке грузовых Отправок между городами РК, а также в пределах страны Евразийского Экономического Союза, отдельными автомобилями различной грузоподъемности за пломбой Отправителя. В случае, если стоимость Отправки свыше 10 млн тенге Исполнитель по запросу Клиента имеет возможность организовать перевозку по территории РК в сопровождении вооруженной охраны.

Услуга «DPD Customs Clearance» - услуга по таможенному оформлению товаров. Услуга оказывается клиентам на основании договора таможенного представителя.

3. ОПЦИИ

Наложенный платеж – опция по приему у Получателя - физического лица по заявке Клиента оплаты товара при его получении. Максимальная стоимость товара в одной Отправке - 1 000 000 тенге. В случае необходимости использования данной опции, Клиенту необходимо заключить с DPD соответствующий Агентский договор.

Объявленная ценность отправки (ОЦ) - возможность объявить ценность Отправки, т.е. оценить стоимость вложения. Для ценных грузов, для Отправок с наложенным платежом является обязательным, а также для отправок с применением температурного режима (опции TRM).

Подтверждение о доставке – предоставление лицу, указанному Клиентом, копии Накладной DPD/CMR, ТН или иного документа с подписью Получателя, подтверждающего факт доставки. Подтверждением о доставке также может являться подпись Получателя, полученная с использованием ТСД в порядке, предусмотренном Приложением №3 к настоящим Генеральным условиям.

SMS\E-mail уведомление получателя - уведомление по заявке Клиента Получателя, о статусах доставки: дате приема Отправки, планируемой дате доставки, дате доставки на терминал назначения (если выбран данный вариант доставки), сумме Наложенного платежа, стоимости услуг DPD при их оплате наличными Получателем.

Доставка в согласованную дату (ДСД) – опция, которая дает возможность Получателю изменить дату доставки, связавшись с Отделом обслуживания клиентов DPD либо самостоятельно через Predict.

Погрузка/разгрузка посылок при доставке (ПРР, ПРД) – организация погрузки/разгрузки посылок на адресе получателя*. Опция включает в себя разгрузку малогабаритных посылок (физический вес посылки не более 30 кг, и/или сумма габаритов посылки не более 270 см, и/или максимальный габарит не более 200 см), а также разгрузку крупногабаритных посылок (физический вес не более 100 кг., и/или сумма габаритов посылки не более 400 см, и/или максимальный габарит не более 260 см). *Отправки с платным весом до 30 кг. разгружаются бесплатно и не зависят от наличия опции. **Условия разгрузки:** разгрузка включает в себя пронос 50 метров до входа в здание, и пронос внутри здания до единой точки выгрузки, без сортировки и распределения по отдельным точкам, а также подъем на лифте на любой этаж при условии вместимости посылок в лифт или подъем от -1 до +3 этажа без лифта. **Погрузка посылок при приеме** – организация погрузки Отправок массой более 30 кг, содержащих посылки с массой не более 30 кг, а сумма габаритов посылки не более 270 см и/или максимальное измерение (габарит) не превышает 200 см.

Электронное сообщение о заказе/Электронное сообщение о доставке - возможность получения информации об оформлении заказа в автоматизированной системе DPD и о доставке на указанный в заявке адрес электронной почты. Стоимость данной опции включена в стоимость услуги пересылки.

Ожидание на адресе доставки или в пункте приема/выдачи – ожидание Исполнителем на адресе Получателя или в пункте приема/выдачи, в течение 20 минут, после первого контакта с Получателем, для возможности примерки или проверки на соответствие товара, купленного Получателем (физическим лицом) в компании дистанционной торговли. Правила оказания данной Опции указаны в Приложении № 4, которое является неотъемлемой частью настоящих Генеральных условий.

Predict – опция, в рамках которой Получатель будет заранее информирован о планируемой дате доставки и может самостоятельно изменить дату, временной интервал, адрес доставки (в пределах города доставки, указанного клиентом в заявке), отследить статус заказа, а также отменить заказ в разделе по ссылке <http://mydpd.dpd.kz/dpd/recipients/recipients.do2>

Стоимость предоставления услуг и опций указана в Тарифной карте на сайте www.dpd.kz

4. My DPD

На сайте www.dpd.kz в разделе «My DPD» Клиенты DPD могут организовать свой персональный раздел, защищенный личным паролем и воспользоваться удобными инструментами для оформления заказа, подготовки документов (печати Наклеек DPD и Накладных DPD), отслеживания Отправок, расчета стоимости доставки, а также получения отчетности и информации по счетам.

5. УПАКОВКА

5.1. Клиент обязан обеспечить соответствие упаковки почтовым нормативным правовым требованиям и условиям перевозки автомобильным, воздушным и железнодорожным транспортом, гарантировать, что она обеспечивает сохранность вложения от обычных рисков при пересылке, исключает доступ к внутреннему вложению и содержит необходимую маркировку/манипуляционные знаки. Настоящим Клиент предупреждается о том, что Исполнитель вправе предъявить к нему претензии в случае повреждения других Посылок по причине неправильной упаковки Посылки, пересылаемой по заказу Клиента.

5.2. Сведения о необходимости дополнительной упаковки должны быть указаны Клиентом при формировании соответствующей заявки. В случае если клиентом не заявлена и/или не оплачена услуга, равно как не обеспечена заявка после указания Исполнителя о необходимости в дополнительной упаковке, Исполнитель полностью освобождается от возмещения ущерба, если его причиной стало отсутствие надлежащей (в т.ч. дополнительной) упаковки.

5.3. Исполнитель вправе отказать в приемке отправлений с упаковкой, не соответствующей требованиям, указанным в п.5.1 настоящих Генеральных условий, либо при отсутствии манипуляционных знаков и иных условных обозначений, применяемых для соответствующей категории почтовых отправлений (грузов).

5.4. Отправления не обеспеченные надлежащей упаковкой, манипуляционными знаками и/или иными требуемыми условными обозначениями, принятые Исполнителем к перевозке не обеспечиваются объявлением ценности, а в случае оплаты клиентом объявлением ценности и выявлением несоответствия упаковки (отсутствия манипуляционных знаков и иных требуемых условных обозначений), вследствие повреждения почтового отправления/груза из-за неисполнения клиентом требований п. 5.1 настоящих Генеральных условий, Исполнитель освобождается от возмещения такого ущерба, а сумма, оплаченная за объявление ценности почтового отправления подлежит возврату Клиенту.

6. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ЗАЯВОК НА ПЕРЕСЫЛКУ, УСЛОВИЯ ЗАБОРА И ДОСТАВКИ ОТПРАВКИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ МАРШРУТА ПЕРЕСЫЛКИ ОТПРАВКИ

6.1. Исполнитель принимает заявки на пересылку Отправок в адресе Отправителя в текущий день:

По услуге DPD EXPRESS – до 13.00 в Алматы и Астане (время местное). Отправки по заявкам размещенные после 13.00 принимаются с адреса отправителя на следующий рабочий день;

По услугам DPD 18:00, DPD OPTIMUM, DPD ECONOMY Customs Union, DPD Online EXPRESS, DPD CLASSIC, DPD CLASSIC international заявка принимается до

14.00 по местному времени города приёма отправления в случае, если прием отправки, будет происходить в городе, в котором расположен филиал DPD, список филиалов DPD размещен на сайте www.dpd.kz. Отправки по заявкам размещенные после 14.00 принимаются с адреса отправителя на следующий рабочий день.

6.2. Заявка принимается посредством онлайн сервиса «MyDPD» на сайте www.dpd.kz, сервиса автозагрузки, по электронной почте, посредством интеграции через информационные системы Клиента, в письменной форме либо путем звонка в колл-центр DPD.

6.3. Форма заявки размещена на сайте www.dpd.kz. <https://www.dpd.kz/blank-zayavki/> Полученные таким образом заявки имеют полную юридическую силу и рассматриваются как поданные в письменном виде.

6.4. Маршрут и способ пересылки Отправки Клиента выбираются Исполнителем исключительно по собственному усмотрению.

6.5. При сдаче Клиентом Отправки на терминал Исполнителя заявка может быть оформлена в тот же день до 17.00.

6.6. При сдаче Отправителем - физическим лицом, Отправки на терминал Исполнителя или курьеру, уполномоченному Исполнителем, Отправитель обязуется:

а) предъявить документ, удостоверяющий личность. Передача отправления Исполнителю является акцептом условий настоящей Оферты и одновременно подтверждает согласие Отправителя с тем, что в отправлении отсутствуют запрещённые к пересылке вложения, а также факт ознакомления Отправителя с требованиями к упаковке;

б) по требованию Исполнителя предъявить содержимое отправления (вложения) с целью удостоверения отсутствия предметов, запрещённых к пересылке.

6.7. При сдаче Отправлений на терминал Исполнителя или курьеру уполномоченному Исполнителем, Клиентом - физическим лицом, предъявляются в открытом виде внутренние почтовые отправления с объявленной ценностью и описью вложения, и международные отправления - с таможенной декларацией.

6.8. При сдаче международных отправок, направляемых из Казахстана в страны ЕАЭС отправок, не относящиеся к категории товаров «для личного пользования», согласно Таможенного кодекса РК и Таможенного Кодекса ЕАЭС, Клиент в целях подтверждения отсутствия вложений в отправление, относящихся согласно перечню товаров, размещенному на официальном сайте www.kgd.kz, ввезенных по таможенным ставкам Всемирной Торговой Организации (ВТО) и запрещенных к ввозу в страны ЕАЭС, предоставляет в качестве товаросопроводительного документа опись всех вложений, а также копии деклараций на товар, электронный (ые) счет (а) фактуры, заверенные в территориальном органе государственных доходов в сфере таможенного дела, либо если товар произведен в Казахстане заверенную в таком же порядке копию СТ KZ, в том числе прочие документы требуемые действующим законодательством Республики Казахстан.

6.9. В случае отсутствия товаросопроводительных документов, указанных в п. 6.8 и в установленных случаях в п. 6.9 настоящих Общих условий, Исполнитель имеет право отказать в приеме такого отправления к перевозке без какой-либо ответственности.

6.10. Если Клиент не является Плательщиком за пересылку, а оплата производится по безналичному расчету, в заявке должна быть сделана отметка в графе «оплата получателем/ третьей стороной». При этом Клиент обязан указать в заявке клиентский номер Плательщика. Если Плательщик не является клиентом DPD, Клиент, являющийся Заказчиком, должен прислать предварительно в письменном виде, всю информацию о Плательщике, необходимую для проведения с ним расчётов.

6.11. Исполнитель осуществляет прием Отправок с 9:00 до 18:00 для услуг: DPD 18:00, DPD EXPRESS, DPD OPTIMUM, DPD ECONOMY Customs Union, DPD CLASSIC, DPD Online EXPRESS, DPD CLASSIC international.

Для Клиентов/Отправителей, работающих до 17:00, стандартным временем приема в черте города, где расположен филиал Исполнителя, является интервал с 9:00 до 17:00 при наличии в заявке информации о времени работы.

Для услуг оказываемым DPD, Клиент при размещении заявки или Получатель при обращении в Отдел обслуживания клиентов Исполнителя могут выбрать диапазон доставки с 9:00 до 18:00. По согласованию между Исполнителем и Получателем доставка может осуществляться с 18:00 до 24:00.

Исполнитель осуществляет прием и выдачу Отправок на терминалах и в пунктах приема/выдачи Исполнителя в соответствии с информацией на <http://dpd.kz/ru/contacts/>.

6.13. Исполнитель осуществляет приём и выдачу Отправок на терминалах Исполнителя с 09.00 до 17.30.

6.14. Передача Клиентом Отправки на терминал после 17.30 осуществляется по согласованию, в таком случае, Исполнитель в праве увеличить срок доставки на один рабочий день.

7. ПОДГОТОВКА ОТПРАВКИ И УПАКОВКА

7.1. Отправка должна быть подготовлена к приезду представителя DPD, то есть все ее Посылки должны находиться в одном месте. Максимальное время нахождения курьера/Исполнителя на адресе зависит от суммарного физического веса забираемых и/или доставляемых Отправок: до 400 кг – 20 минут, до 1500 кг – 30 минут, до 5000 кг – 60 минут, свыше 5000 кг – 120 минут.

7.2. В случае если Отправка не готова, курьер/Исполнитель имеет право покинуть адрес Отправителя. Для переоформления заказа необходимо связаться с Исполнителем (Отделом обслуживания клиентов).

7.3. Отправитель/Получатель должен обеспечить доступ представителя Исполнителя и автомобиля к месту погрузки/разгрузки.

7.4. Отправитель/Получатель должен самостоятельно осуществить погрузку/разгрузку, если Отправка массой более 30 кг физического либо объёмного веса.

7.5. Доставка почтового отправления до квартиры Получателя осуществляется не выше 5- го этажа (исключение, доставка в высотных домах при наличии работающего лифта и технической возможности лифта транспортировать такое отправление).

7.6. Отправитель должен самостоятельно заполнить Накладную DPD в соответствии с правилами оформления, указанными в Приложении № 1 настоящих Генеральных условий. Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы. Исполнитель не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя если иное не согласовано с Исполнителем либо не установлено условиями Договора.

7.7. Исполнитель принимает Отправки по количеству мест, фактически переданным Отправителем, даже если это не соответствует количеству мест, указанному в Накладной/реестру приема DPD. В случае расхождения количества мест Исполнитель в присутствии Отправителя либо его уполномоченного представителя вносит в Накладную DPD соответствующие изменения с указанием фактического количества мест.

7.8. Клиент не вправе предъявлять претензии по количеству мест и обязуется оплатить стоимость перевозки по фактическому количеству мест, принятому Исполнителем от Отправителя.

7.9. Посылки, пересылаемые юридическим лицом, должны быть упакованы до прибытия Исполнителя, возможность доступа к вложению должна быть исключена. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и способу транспортировки, чтобы обеспечить сохранность вложения от обычных рисков при пересылке. Упаковка должна содержать необходимую маркировку/манипуляционные знаки. Исполнитель вправе предъявить претензию Клиенту в случае повреждения других Посылок по причине неправильной упаковки Посылки, пересылаемой по заказу Клиента, а также отказаться от ответственности, в случае повреждения или полной утраты отправления, вследствие ненадлежащей упаковки.

7.10. При доставке Отправок с опцией «Наложенный платеж», если сумма Наложенного платежа превышает 1 000 (одну тысячу) месячных расчетных показателей, установленных законодательством Республики Казахстан на дату осуществления платежа, Исполнитель, в целях соблюдения требований Закона Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-IV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», обязан запросить у Получателя для фиксации сведений, необходимых для его идентификации: документ, удостоверяющий личность, индивидуальный идентификационный номер (за исключением случаев, когда он не присвоен физическому лицу в соответствии с законодательством Республики Казахстан), а также юридический адрес (*адрес регистрации*).

8. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА БЕСКОНТАКТНОЙ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ (ГРУЗОВ) ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ:

8.1.1.1. В качестве исключения из общих правил доставки DPD вправе осуществлять передачу отправлений (грузов) физическим лицам без непосредственного контакта, при условии подтверждения факта вручения средствами, основанными на применении технологий и процедур, указанных ниже.

8.1.1.2. DPD вправе не требовать подписи получателя при условии сообщения последним пин-кода, сформированного исполнителем и направленного получателю посредством сервисного сообщения на абонентский номер мобильного телефона, указанный отправителем.

8.1.1.3. Пин-код является уникальным идентификатором, привязанным к конкретному отправлению (грузу). Сообщение пин-кода получателем подтверждает его личность (и/или полномочия). Проверка осуществляется автоматизированными средствами исполнителя, после чего груз выдается.

8.1.1.4. Сообщение пин-кода признается простой электронной подписью получателя и является достаточным подтверждением вручения отправления (груза). DPD не несет ответственности за выдачу груза ненадлежащему лицу, сообщившему пин-код, направленный на номер телефона, указанный отправителем. Факт вручения фиксируется в журнале регистрации событий исполнителя. В случае сомнений DPD вправе запросить дополнительные подтверждения.

8.1.1.5. При доставке по адресу жилого помещения допускается вручение груза любому лицу, находящемуся по адресу, с учетом фактических обстоятельств, оцениваемых исполнителем индивидуально.

8.1.1.6. При выдаче Отправок идентификация Получателя осуществляется Исполнителем по номеру Заказа, сообщенному Получателем, и разовому индивидуальному ПИН-коду, направленному Получателю Исполнителем посредством SMS-сообщения на номер телефона, указанный Клиентом в Заявке (при необходимости ПИН-код может быть продублирован на электронную почту). Получатель несет ответственность за сохранность и неразглашение ПИН-кода. Ввод ПИН-кода в систему Исполнителя подтверждает, что именно данный Получатель является надлежащим получателем Отправки, и приравнивается к собственноручной подписи Получателя при получении Отправки. Исполнитель вправе дополнительно запросить документ, удостоверяющий личность Получателя.

После ввода Получателем номера Заказа и ПИН-кода система Исполнителя автоматически присваивает Отправке и Заказу статус «Выдан». Присвоение данного статуса вручную исключено. По результатам выдачи Отправок система Исполнителя автоматически формирует отчет, содержащий перечень Отправок, выданных Получателям. Клиент подтверждает и соглашается, что такой отчет является достаточным доказательством надлежащего исполнения Исполнителем обязательств по доставке Отправок. SMS-ПИН-код и автоматически сформированный отчет системы имеют юридическую силу и могут использоваться в качестве надлежащего доказательства исполнения обязательств Исполнителя, в том числе в судебных и иных разбирательствах.

9. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЕСА И РАЗМЕРА. ПОНЯТИЕ ОБЪЕМНОГО И ПЛАТНОГО ВЕСА

9.1. При обработке, на терминале отправления и на терминале доставки, DPD производит определение массы – измерение и взвешивание Посылок. Информация о размере, физическом и объемном весе Посылок и о платном весе Отправки отражается и хранится в базе данных программного обеспечения Исполнителя. Клиент соглашается с применением данных о размере и весе Посылок и Отправок из системы Исполнителя для проведения тарификации стоимости услуг, а также с целью определения размера и веса Посылок и Отправок при их приеме и доставке.

9.2. При приеме и/или доставке Отправки на терминал Исполнителя, Клиент вправе присутствовать при определении веса и размера Отправки.

9.3. Тариф для отправки определяется на основании «Платного веса».

Платным весом является наибольшее значение при сравнении физического и объемного весов. Объемный вес посылки рассчитывается по формуле, указанной в разделе тарифов <https://www.dpd.kz/services/>

9.4. Платный вес Отправки, состоящей из нескольких Посылок, определяется путем суммирования платного веса каждой Посылки. При выставлении счета платный вес отправки округляется в большую сторону.

10. НЕПРИНИМАЕМЫЕ ОТПРАВКИ

10.1. Исполнитель не принимает к пересылке почтовые Отправки с перечетом внутренних вложений, а также не фиксирует опись вложений в Накладной DPD, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Исполнителем и Клиентом.

Исполнитель не принимает к пересылке/перевозке:

- без согласования почтовые отправления с объявленной ценностью свыше 10.000.000 тенге, которые заявляются к пересылке с одного адреса в один день.

10.2. Предметы и вещества, запрещенные к пересылке во внутренних почтовых отправлениях. Перечень предметов и веществ, запрещенных к пересылке, указаны в Приложении № 2 к настоящим Генеральным условиям.

10.3. При обнаружении Посылки, содержимое которой указано выше, Исполнитель, по своему усмотрению, возвращает ее Отправителю, либо направляет Клиенту требование забрать Посылку по адресу, указанному Исполнителем. Возврат и хранение производится за счет Клиента.

10.4. Исполнитель не принимает Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного температурного режима в течение пересылки/перевозки, за исключением случаев, когда клиентом заказывается дополнительная услуга «ТРМ», и услуги оказываются в рамках условий этой дополнительной услуги.

10.5. Исполнитель не принимает к перевозке Отправки, в отношении которых Клиент требует оснащения датчиками контроля (включая, но не ограничиваясь датчиками температуры, наклона и иными), за исключением случаев, когда Клиент лишь заявляет о наличии таких датчиков, но отказывается от контроля их показаний. В указанном случае Исполнитель не несет ответственности за соблюдение показаний указанных датчиков при оказании почтовых услуг, **если иное прямо не согласовано с Клиентом или не предусмотрено Договором.**

10.6. Исполнитель не принимает Отправки, подлежащие обеспечением Клиентом документацией, указанной в п. 6.8 и в установленных случаях в п. 6.9 ГУ, без предоставления такой документации в полном объеме, требуемом действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан и иными международными договорами, соглашениями, протоколами.

10.7. Для услуг «DPD CLASSIC», «DPD Online EXPRESS», «DPD EXPRESS».

Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых превышают 120 см по длине, 80 см по ширине, 80 см по высоте; Посылки, вес которых превышает 80 кг.; Согласование возможности пересылки инициируется Клиентом.

10.8. Для услуг «DPD CLASSIC international (import/export)», «DPD OPTIMUM» Исполнитель не принимает к доставке без предварительного согласования Посылки, физический вес которых превышает 31.5 кг, а также Посылки, объемный показатель которых превышает 300 см. Объемный показатель рассчитывается по формуле: Длина + 2х (Ширина + Высота). Согласование возможности пересылки инициируется Клиентом.

10.9. Для услуг «DPD 18:00», «DPD Economy Customs Union»

Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых превышают 350 см по длине, 160 см по ширине, 180 см по высоте, а также Посылки, вес которых превышает 1000 кг. Согласование возможности пересылки инициируется Клиентом.

10.10. В случае, если по каким-либо причинам принимается Отправка, в которой габариты и/или физический вес отдельной Посылки и/или общий физический вес всей Отправки превышают установленные выше параметры, Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменить срок пересылки всей Отправки **или отказаться от дальнейшей пересылки такой Отправки.**

11. НЕДОСТАВЛЕННЫЕ, НЕПОЛУЧЕННЫЕ И ОТКАЗНЫЕ ОТПРАВКИ

11.1. Если при попытке доставить Отправку она не может быть вручена Получателю или же Получатель отказывается ее принять, Исполнитель постарается связаться с Клиентом для принятия решения о дальнейших действиях.

11.2. Если Отправка пересылается до терминала назначения, она должна быть забрана Получателем не позже 4-го рабочего дня терминала назначения после поступления, не включая день поступления (по услуге DPD Online EXPRESS, DPD OPTIMUM – не позже 14-го рабочего дня терминала назначения после поступления, не включая день поступления).

11.3. Недоставленные и неполученные Отправки поступают на временное хранение на терминале доставки, за исключением услуги DPD Online EXPRESS, DPD OPTIMUM. По услуге «DPD Online EXPRESS, DPD OPTIMUM» Отказные Отправки оформляются на возврат по факту получения отказа от Отправки от Получателя, либо отмены доставки от Заказчика.

11.4. Недоставленные и неполученные отправки по услуге «DPD Online EXPRESS, DPD OPTIMUM», оформляются на возврат по истечении 14 рабочих дней терминала назначения. Временное хранение Отправок осуществляется в течение 1 месяца в календарных днях с момента поступления на терминал назначения, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Клиентом и Исполнителем.

При отсутствии вины Исполнителя Клиент обязуется оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправки и повторными доставками в соответствии с Тарифной картой.

Смена адреса доставки и/или Получателя в процессе пересылки возможна только с письменного распоряжения Клиента.

11.5. Невостребованные Отправки хранятся Исполнителем в течение 1 (одного) календарного месяца с даты, когда Исполнитель определил невозможность вручения Отправки по причине отсутствия Получателя по указанному Клиентом адресу, отказа

Получателем от получения Отправки и т.д. Если Исполнитель не смог осуществить доставку в связи с отсутствием необходимых документов для соблюдения таможенных формальностей, Исполнитель проинформирует об этом Клиента. Если ситуация не будет исправлена в течение 21 календарного дня, Исполнитель имеет право вернуть Отправку Клиенту или организовать уничтожение Отправки за счет Клиента, в зависимости от желания Клиента. При неудачной попытке доставить Отправку (при физическом весе Отправки менее, либо равной 80 кг.) по услуге «DPD Online EXPRESS, DPD OPTIMUM», Исполнитель организует одну повторную доставку, стоимость которой включена в стоимость оказываемой услуги.

12. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Подтверждением приёма Отправки к пересылке является подпись с расшифровкой представителя Исполнителя на Накладной/реестр приема DPD, один из экземпляров которой остается у Отправителя. При приеме Отправки водитель не имеет с собой каких-либо дополнительных документов, подтверждающих его принадлежность к DPD, кроме удостоверения личности и доверенности на прием груза, выписанной от ТОО «ДПД Казахстан» на имя водителя, Правила бесконтактной доставки регулируются разделом 8 настоящих Генеральных условий.

12.1. При доставке Юридическому лицу:

12.1.1. Лицо, принимающее груз, должно собственноручно расписаться в накладной/реестре доставки DPD, указать разборчиво Ф.И.О., дату и время получения. Один из экземпляров Накладной/реестр доставки DPD остается у Получателя, а другой – забирает курьер Исполнителя.

12.1.2. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** ставится отпечаток печати, либо штампа предприятия-Получателя. В случае отсутствия у сотрудника/представителя предприятия - Получателя печати или штампа, он должен в обязательном порядке предъявить оригинал доверенности, выданной Получателем на право получения Отправления, и далее расписаться на Накладной DPD (с указанием своей должности, расшифровкой подписи / Ф.И.О.) и предоставить копию данной доверенности.

12.1.3. Допускается вручение пакетного отправления под подпись представителя Получателя с расшифровкой подписи и указанием должности на Накладной/реестре доставки DPD в случае отсутствия у представителя Получателя печати компании, штампа склада или доверенности.

ВАЖНО: В случае отсутствия у Получателя и доверенности и печати, Исполнитель не вправе выдавать Отправку.

12.2. При доставке индивидуальному предпринимателю (ИП) или физическому лицу:

12.2.1. Накладная DPD заполняется Получателем собственноручно. В ней указываются: Ф.И.О. (разборчиво), подпись Получателя, дата и время получения Отправления. Подписывая накладную ТОО «ДПД Казахстан», Получатель подтверждает своё согласие на получение и обработку его персональных данных ТОО «ДПД Казахстан» в соответствии с пунктом 14 ГУ.

12.2.2. При вручении Отправления ИП, которые осуществляют свою деятельность без печати или физическим лицам, в обязательном порядке требуется предъявление документа, удостоверяющего личность.

При получении «Отправления с наложенным платежом» Получателю достаточно поставить свою роспись на накладной DPD.

12.2.3. Допускается вручение пакетного отправления под подпись представителя Получателя с расшифровкой подписи и указанием должности на Накладной DPD в случае отсутствия у представителя Получателя печати компании, штампа склада или доверенности.

ВАЖНО: В случае отсутствия у Получателя документа, удостоверяющего личность или доверенность, с документом удостоверяющим личность у уполномоченного получателем лица, Исполнитель не вправе выдавать Отправку.

12.3. При доставке физическому лицу с опцией «Наложенный Платеж»:

12.3.1. Накладная DPD заполняется Получателем собственноручно. Указывается: Ф.И.О. разборчиво ставится подпись Получателя, дата и время получения Отправления

12.3.2. Подтверждением получения Отправки Получателем – физическим лицом является его подпись на ТСД в соответствии с Приложением № 3 к настоящим Генеральным условиям, а также подпись на Накладной/реестре доставки либо на маршрутном

листе DPD с расшифровкой данных удостоверения личности Получателя, вносимых в документы DPD. Для Отправок с опцией «Наложенный платеж» допускается вручение без указания сведений о предъявленном документе.

Соблюдение данных правил является необходимым условием для передачи груза получателю, так как исключает возможность получения отправления посторонним лицом.

13. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА

13.1. Клиент обязан обеспечить исполнение Отправителем и Получателем требований Договора, Генеральных условий и Тарифной карты, относящихся к Отправителю и Получателю.

13.2. Клиент гарантирует, что:

13.2.1. Достоверно и точно укажет в заявке и Накладной DPD (или транспортной накладной) содержимое, адрес приема/доставки Отправки, физический вес и объем, количество мест Отправки, тип и категорию Отправки, а Накладную DPD (в соответствующих случаях ТН, CMR) заполнит полностью, аккуратно и разборчивым почерком;

13.2.2. Согласен и выполнит Правила, указанные в разделе 5 настоящих Генеральных условий;

13.2.3. Отправка не содержит наименований, перечисленных в Приложении №2 настоящих Генеральных условий;

13.2.4. В случае возникновения у представителей контролирующих органов сомнений в достоверности представленной информации об Отправке, Клиент предоставит в разумный срок (не более 4-х рабочих дней терминала нахождения Отправки) дополнительные документы, подлинники документов или их надлежащим образом заверенные копии; Клиент несет риск дополнительных расходов и/или убытков, которые могут возникнуть в связи с задержкой его Отправки государственными органами для проверки.

13.2.5. При приеме Отправки, в течение периода времени, установленного в п. 7.1, с момента контакта представителя Исполнителя с Отправителем, начнется передача Отправки Исполнителю или загрузка транспортного средства, поданного для приема Отправки, а также подписание соответствующих документов. Исполнитель не несет ответственности за количество, правильность и полноту заполнения Отправителем документов. В случае если в течение этого времени Отправителем не производилось действий, направленных на выдачу Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Отправителя;

13.2.6. При доставке Отправки в течение периода времени, установленного в п. 7.1, с момента контакта представителя Исполнителя с Получателем начнется прием Отправки или выгрузка Отправки из транспортного средства, а также подписание соответствующих документов, в том числе документов, предоставляемых Клиенту/Отправителю по опции «Возврат документов Отправителя». Исполнитель не несет ответственности за количество, правильность и полноту заполнения Получателем документов. В случае если в течение этого времени Получателем не производилось действий, направленных на прием Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Получателя;

13.2.7. При предоставлении международного отправления, направляемого из Казахстана в страны ЕАЭС, без предъявления описи вложения и перечня документов, предусмотренных в п.6.8. настоящих Генеральных условий, Клиент гарантирует отсутствие вложений, относящихся к товарам, запрещенным к ввозу в страны ЕАЭС, согласно Перечню изъятий, запрещенных к вывозу и обращению за пределами Республики Казахстан.

13.2.8. Согласен с использованием Платного веса Отправки в расчете стоимости услуг Исполнителя;

13.2.9. Обеспечит оплату заказанных основных услуг, опций, надбавок – в соответствии с Тарифной картой. Обеспечит оплату предварительно согласованных дополнительных расходов, возникающих по причинам, указанным в разделе 5 (ограничения физического веса и габаритов для услуг) настоящих Генеральных условий. Исполнитель вправе не производить вручение Отправки Получателю до полной оплаты Клиентом просроченной задолженности;

13.2.10. Обеспечит оплату таможенных пошлин и сборов в стране отправления/назначения, если они предусмотрены местным законодательством;

13.2.11. Клиент обязуется уведомить Исполнителя об изменении своего адреса, банковских реквизитов, телефона, факса, адреса

электронной почты в течение 5 рабочих дней после таких изменений.

13.2.12. Подписанием Договора на оказание услуг почтовой связи с DPD, Клиент соглашается и обязуется полностью соблюдать все применимые санкции, как определено в настоящих Генеральных условиях.

13.2.13. Клиент настоящим подтверждает, что он не является объектом применимых санкций, и что Клиент не находится в собственности 50% или более, прямо или косвенно, или под контролем, или действует от имени или по указанию физического или юридического лица, которое является объектом применимых санкций. Клиент обязуется немедленно уведомить DPD, если Клиент, или его бенефициары или любое другое аффилированное лицо Клиента, в том числе дочерние компании, находящиеся под прямым или косвенным контролем Клиента, станут объектом применимых санкций после заключения Договора на оказание услуг почтовой связи.

13.2.14. Подписанием Договора на оказание услуг почтовой связи, Клиент принимает обязательства по соблюдению мер экспортного контроля на ограниченные товары и запрет на реэкспорт ограниченных товаров, запрещенных к перемещению в Российскую Федерацию и/или Республику Беларусь в соответствии с применимыми санкциями и которые являются товаром «двойного назначения» или могут быть предназначены или модифицированы для военных целей. Невыполнение Клиентом обязательства по соблюдению мер экспортного контроля на ограниченные товары и запрет реэкспорт ограниченных товаров, будет являться существенным нарушением Договора на оказание услуг почтовой связи и Генеральных условий и будет давать право DPD на незамедлительное одностороннее расторжение Договора на оказание услуг почтовой связи, и/или DPD по своему усмотрению будет иметь право приостановить оказание услуг почтовой связи. При этом DPD не будет нести перед Клиентом какой-либо ответственности, включая, но не ограничиваясь штрафами, ущербом, пенями, упущенной выгодой и любыми косвенными убытками в связи с прекращением или приостановлением договорных обязательств.

13.2.15. Несоблюдение Клиентом применимых санкций, мер экспортного контроля или запрета на реэкспорт товаров и/или предметов, или когда Клиент намеренно или ненамеренно участвует в любой деятельности, которая может привести к нарушениям требований любого из положений статьи 12.2.12, 12.2.13 или 12.2.14 настоящих Генеральных условий, за несоблюдение которых DPD или Группа компаний GeoPost/DPD Group могут быть привлечены к ответственности, включая но не ограничиваясь, штрафами, ущербом, пенями, убытками, Клиент обязуется возместить DPD и/или Группе компаний GeoPost/DPD Group любые штрафы, ущерб, пени, убытки, возникшие в результате такого нарушения со стороны Клиента.

13.2.16. Клиент также обязуется прилагать все усилия для того, чтобы цель положения о запрете реэкспорта и применимых санкций в целом не была нарушена его клиентами.

13.3. Клиент несет ответственность за правильность и точность данных, указанных в Накладной.

13.4. Клиент обязан полностью нести ответственность в случае, если к Исполнителю со стороны третьих лиц, либо государства будут предъявлены какие-либо претензии/требования, связанные с Отправлениями Клиента.

13.5. Клиент несет полную материальную ответственность за все убытки, вызванные штрафными санкциями и иной законодательно установленной ответственностью и обязуется возместить Исполнителю все предъявленные им Клиенту к возмещению претензии в бесспорном порядке, в случаях, когда настоящими Генеральными условиями, нормативными правовыми актами Республики Казахстан, нормативными правовыми актами стран ЕАЭС, международными договорами, соглашениями и протоколами, предусматриваются запреты и ограничения на ввоз отдельных категорий товаров в страны ЕАЭС, и Клиент не уведомил Исполнителя о наличии таких товаров во вложениях отправок, переданных Исполнителю для почтовой доставки (перевозке).

13.6. Клиент несет ответственность за ущерб, причиненный по его вине другим лицам, имуществу Исполнителя, а также имуществу третьих лиц, в связи с исполнением настоящего Договора.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ СРОКОВ ПЕРЕСЫЛКИ ОТПРАВКИ.

Исполнитель несет ответственность за несоблюдение сроков пересылки (отправки) только в случае, если задержка произошла по его вине. Размер ответственности Исполнителя ограничивается возвратом Заказчику стоимости оказанной услуги по пересылке (доставка), не включая стоимость оплаченных Заказчиком опций и дополнительных услуг. Исполнитель не несет ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду и иные не прямые потери Заказчика.

Для «**DPD 18:00**» - Исполнитель несет ответственность за просрочку пересылки Отправления в размере 2% от стоимости доставки за каждый день просрочки, но не более стоимости пересылки Отправления.

Для услуги «**DPD EXPRESS**» - Исполнитель несет ответственность за просрочку доставки Отправления в размере разницы по тарифному плану между услугой «DPD EXPRESS» и «DPD CLASSIC» при всех равных условиях отправки.

Для других услуг, в случае просрочки доставки, ответственность Исполнителя представляет собой уплату пени в размере 0,1% от стоимости доставки за каждые сутки просрочки, но не более стоимости доставки. В случае, если размер ответственности Исполнителя не превышает 100 (сто) тенге, Клиент отказывается от предъявления претензий.

Для отправок, принятых к доставке в период с «01» ноября по «15» марта соответствующего года, а также при несоблюдении Отправителем/Получателем положений раздела 7 настоящих Генеральных условий Исполнитель вправе продлить максимальное время доставки на один рабочий день.

Исполнитель вправе продлить максимальное время доставки при возникновении обстоятельств, повлиять на которые Исполнитель не мог. Информация о данных обстоятельствах публикуется на www.dpd.kz в разделе Транспортная ситуация или направляется Клиенту по электронной почте.

15. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА ПРИ УТРАТЕ, ПОРЧЕ, ЧАСТИЧНОМ ПОВРЕЖДЕНИИ ПОЧТОВОГО ОТПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТА

15.1. В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления без объявления ценности – Исполнитель несет ответственность перед Клиентом – в двукратном размере суммы платы за ее доставку.

15.2. В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправки без объявления ценности - Исполнитель несет ответственность перед Клиентом – в размере части платы за пересылку всей Отправки пропорционально доле платного веса, поврежденного/утраченного Отправления в общем платном весе всего Отправления.

15.3. За утрату, повреждение, недостачу или повреждение части вложения пакетного отправления – Исполнитель несет ответственность в размере 10 000 (десять тысяч) тенге;

15.4. В случаях, когда Клиент обоснованно требует возмещения полной или частичной стоимости испорченного груза с объявленной ценностью, то подлежащий возмещению груз передается в собственность Исполнителя по акту приёма-передачи, по форме согласно Приложению № 6 к настоящим Генеральным условиям, за исключением случаев документального подтверждения, клиентом возможности за счёт средств возмещения причиненного ущерба произвести восстановление/ремонт поврежденного груза и дальнейшего его использования по первоначальному назначению.

15.5. Отправление, подлежащее передаче Исполнителю от Клиента, передается Исполнителю в срок не позднее 7-ми рабочих дней с даты получения Ответа об удовлетворении претензии.

15.6. Основанием для возмещения стоимости испорченного/поврежденного полностью или частично груза, а также утраченного груза, служат: коммерческий акт о повреждении, документы, подтверждающие стоимость поврежденного груза, акт приёма-передачи испорченного груза Исполнителю, счет на оплату ущерба, подтвержденный коммерческим актом о повреждении.

15.7. Исполнитель несет ответственность за утрату или полное повреждение (порчу) Отправления с объявленной ценностью – в размере объявленной ценности и оплаченного тарифа за пересылку. Стоимость утраченного/полностью поврежденного имущества определяется исходя из цены, указанной в Договоре, счете продавца, документе об оплате, счете-фактуре, товарно- транспортной накладной.

15.8. Исполнитель несет ответственность за недостачу вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтовых отправлений с объявленной ценностью при их пересылке с описью вложения — в размере объявленной ценности недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения, определяемой по балансовой стоимости (для имущества, учитываемого на балансе отправителя) или по себестоимости (для товаров, продукции), подтвержденной соответствующими документами (договором, счетом продавца, документом об оплате, счетом-фактурой, товарно-транспортной накладной и иными документами отправителя).

15.9. Исполнитель несет ответственность за недостачу вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения – в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения к массе пересылаемого вложения (без массы транспортной упаковки почтового отправления), независимо от ее фактической стоимости.

15.10. Если в соответствии с заявкой Клиента не указана категория Отправления (Почтовое отправление с объявленной ценностью или Почтовое отправление обыкновенное), либо для Почтового отправления с объявленной ценностью не указан размер объявленной ценности, то:

15.10.1. Исполнитель отвечает перед Клиентом, как за Почтовое отправление обыкновенное.

15.10.2. Исполнитель не несет ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств в любом из перечисленных случаев:

15.10.2.1. Если это явилось следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом его обязанностей по Договору, в том числе в виде невыполнения требований, предъявляемых к упаковке, маркировке на упаковке в связи с особенностями вложений;

15.10.2.2. Если это явилось следствием действий государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц этих органов по маршруту следования Отправления;

15.10.2.3. Если посылка, принятая в закрытом виде, выдана под расписку адресату и отсутствуют внешние повреждения упаковки, печатей/пломб, делающие возможным доступ извне к вложению, при приемке отсутствуют письменные возражения получателя по исполнению;

15.10.2.4. Если это явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы: стихийные бедствия, приостановка действия путей сообщения, снежные заносы.

15.11. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду и любые косвенные убытки Клиента.

15.12. Повреждение внутренних вложений Отправления или утрата части вложений, внешние повреждения: упаковки, печатей/пломб, делающие возможным доступ извне, а также внутренняя недостача вложений Отправления должны быть оформлены коммерческим Актом (далее по тексту – «Акт»).

15.13. Исполнитель освобождается от ответственности за задержку Отправления либо недоставку Отправления в случае:

15.13.1. Если Клиент указал неполный, либо неточный адрес получателя Отправления;

15.13.2. Отсутствия получателя Отправления, указанного Клиентом;

15.13.3. Если Клиент не указал в Накладной индекс Получателя Отправления.

15.14. Исполнитель не несет ответственности за сохранность содержимого Отправления в случае, если данное содержимое запрещено к отправке в соответствии с ГУ и ТК Исполнителя и действующим законодательством Республики Казахстан.

16. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

16.1. Предоставляя свои персональные данные, Клиент, выражает свое полное согласие Товариществу с ограниченной ответственностью «ДПД Казахстан» (БИН 050840001342) и Филиалам Товарищества с ограниченной ответственностью «ДПД Казахстан»: в городе Актау – БИН 111141014707; в городе Актобе – БИН 111141002595; в городе Астана – БИН 080941018609; в городе Уральск – БИН 130741015768; в городе Караганда – БИН 090241012270; в городе Усть-Каменогорск – БИН 130141008654; в городе Костанай – БИН 130241018556; в городе Павлодар – БИН 13074101341; в городе Атырау – БИН 101041010917; в городе Шымкент – БИН 110941006069 (далее по тексту – DPD, Оператор персональных данных), а также третьим лицам, уполномоченными DPD, на обработку (как автоматизированную, так и без использования средств автоматизации) персональных данных Клиента, предоставленных Клиентом посредством сопроводительных документах на Посылку/Отправку.

16.2. Клиент дает согласие на обработку следующих персональных данных: личное изображение (фото/видео), фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, данные о гражданстве, индивидуальный идентификационный номер, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, адрес фактического местонахождения, контактный номер телефона и адрес электронной почты, контактных данных телефона, адреса электронной почты, данные, которые передаются посредством заполнения электронных форм на сайте DPD: www.dpd.kz, с учетом загрузки файлов и/или изображений на указанный сайт Оператора, а также данные о результатах обработки вышеуказанных персональных данных Клиента и другой информации, необходимой для целей заключения и исполнения Договора, Генеральных условий и Тарифной карты и оказания Оператором и/или уполномоченными Оператором третьими лицами, соответствующих услуг.

16.3. Обработка полученных DPD персональных данных Клиента, может осуществляться DPD любыми способами, включая, но не ограничиваясь, сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, передачу (предоставление, доступ) третьим лицам, включая трансграничную передачу персональных данных Клиента и получение третьими лицами персональных данных Клиента, в отношении которых Клиент дает согласие на обработку его персональных данных.

16.4. Согласие Клиента на обработку его персональных данных действует в течение срока действия Договора, а также в течении 3 (трех) лет с даты расторжения Договора. В случае отзыва Клиентом свое согласия, обработка персональных данных должна быть прекращена DPD и/или третьими лицами, и персональные данные Клиента должны быть уничтожены (при условии выполнения Сторонами всех ранее созданных обязательств) в срок не позднее 1 (одного) года с даты прекращения такого участия.

16.5. При обработке персональных данных Клиента DPD руководствуется применимым законодательством в сфере персональных данных.

Применимое законодательство в сфере персональных данных:

- Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных;
- Общий регламент защиты персональных данных (GDPR) Европейского союза (General Data Protection Regulation (GDPR) (EU) 2016/679);
- Соглашение о расширенном партнерстве и сотрудничестве между Республикой Казахстан, с одной стороны, и Европейским Союзом, и его государствами-членами, с другой стороны (ратифицирован Закон РК от 25.03.2016г. № 475-V ЗРК);
- Закон Республики Казахстан (№ 94-V от 21.05.2013г.) О персональных данных и их защите;
- и другое применимое международное и казахстанское законодательство в сфере персональных данных.

17. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ И ВЗЯТОЧНИЧЕСТВА

17.1. Настоящим Клиент и Исполнитель подтверждают, что самостоятельно или их работники, агенты, уполномоченные представители или посредники, а также аффилированные к ним лица не выплачивали, не предлагали выплатить и не разрешали выплату любых денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить для себя какие-либо неправомерные преимущества или иные неправомерные цели, включая, но ограничиваясь:

- оказания влияния на любой официальный акт или решение, ускорение существующих процедур;
- предоставления любого не предусмотренного законом или противоречащего правилам деловой этики преимущества или гарантий;
- побуждение к совершению действий (проявлению бездействия) любого должностного лица;
- прямо или опосредованно не предлагали, не обещали, не выплачивали и не авторизовывали выплату денежных средств, передачу подарков или чего-либо, имеющего ценность, какому-либо лицу, являющемуся правительственным чиновником или сотрудником органа правительства, или сотрудником какого-либо департамента, агентства или иной государственной структуры, или

сотрудником какой-либо публичной международной организации;

- не осуществляли и не осуществляют действия, квалифицируемые применимым законодательством, как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, содействие в легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, содействие в терроризме;
- не предлагали работникам друг друга, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения (оказания) в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными здесь способами, ставящими такого работника в определенную зависимость и направленными на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий.

17.2. В случае возникновения у Клиента и/или Исполнителя подозрений, что произошло или может произойти нарушение применимого законодательства, Клиент и/или Исполнитель обязуется уведомить друг друга в письменной форме. В письменном уведомлении Клиент или Исполнитель обязан сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение применимого законодательства соответствующего работника, представителями, посредниками и аффилированными лицами. После получения письменного уведомления Сторона, в адрес которой оно направлено, предоставляет другой Стороне в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения письменного уведомления заверения о принятии мер, направленных на недопущение нарушений, минимизацию негативных последствий в случае, если нарушение было совершено.

17.3. Стороны соглашаются с тем, что любое, даже частичное, несоблюдение Контрагентом, указанных в настоящем разделе Соглашения обязательств и гарантий будет рассматриваться в качестве существенного нарушения Соглашения и иных договорных отношений Сторон и, как следствие, будет наделять Компанию правом одностороннего отказа (даже в процессе его исполнения) или расторжения любых договорных соглашений посредством направления уведомления заказным почтовым отправлением, в котором должно содержаться краткое описание обстоятельств, указывающих на проявление указанного несоблюдения.

17.4. Для исполнения целей настоящего пункта «Применимое законодательство» означает, без учета ограничений юрисдикции:

- Закон США о борьбе с коррупцией в международной деятельности (The Foreign Corruption Act 1977);
- Закон Великобритании 2010 года о борьбе с взяточничеством (UK Bribery Act 2010);
- Конвенция Организации экономического сотрудничества и развития. По борьбе с подкупом должностных лиц иностранных государств при проведении международных деловых операций (1997);

А также применимые соответствующие статьи:

- Уголовного кодекса Республики Казахстан от 03.07.2014г. № 226-V ЗРК
- Кодекса об административных правонарушениях Республики Казахстан от 05.07.2014г. № 235-V ЗРК
- Закон Республики Казахстан о противодействии коррупции от 18.11.2015г. № 410-V ЗРК
- Закон Республики Казахстан о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма от 28.08.2009г. № 191-IV
- Закон Республики Казахстан о противодействии экстремизму от 18.02.2005г. № 31.

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» _____ Балагута В.В.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан» Форма и порядок заполнения

накладной DPD

Заполнение накладной DPD осуществляется при оказании услуг ТОО «ДПД Казахстан», далее в тексте DPD, и является совместной обязанностью Отправителя / Получателя и представителя DPD, осуществляющего прием / доставку Отправки. Накладная DPD является кратким вариантом Договора на оказание услуг почтовой связи, на оказание услуг по организации международных перевозок грузов, либо транспортной экспедиции, в зависимости от заказанной Клиентом услуги.

Подпись Клиента / Отправителя на накладной DPD означает заключение договора ТОО «ДПД Казахстан» на условиях, определенных Генеральными условиями оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан», размещенными на сайте по электронному адресу в интернете: www.dpd.kz

Клиент - юридическое или физическое лицо, заказывая услугу по доставке отправлений, подтверждает, что имеет согласие лиц (сотрудников отправителя, сотрудников получателя, отправителей, получателей) на обработку их персональных данных (фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон, адрес электронной почты) ТОО «ДПД Казахстан» и/или его подрядчиками для целей оказания услуг по доставке отправлений.

Перечень действий с персональными данными на совершение которых дается согласие: обработка, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, а также передача, включая трансграничную передачу полученных DPD от клиента персональных данных.

Накладная DPD является документом, подтверждающим факт приема Отправки у Отправителя.

НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) № / WAYBILL (SHIPMENT) № /		4 0 0 6 0 0 0 1 *контр. разряд		dpd 8 8000 700 700 www.dpd.kz	
1 2 3 4 17		СВЕДЕНИЯ ОБ ОТПРАВКЕ / SHIPMENT DETAILS			
Код терминала отправления / Origin Code		Код терминала получения / Destination Code		Код услуги / Service Code	
ОТПРАВИТЕЛЬ / SHIPPER		18 Отправка с объявленной ценностью / Shipment with declared value			
Название компании / Company name		19 Отправка с наложенным платежом C.O.D.			
Адрес отправителя / Shipper's address		Объявленная ценность (в тенге) / Declared value (KZT)			
Контактное лицо / Contact person		Сумма в валюте страны получения C.O.D. amount in the currency of the receiving			
Телефон /Phone		СВЕДЕНИЯ ОБ ОТПРАВКЕ / SHIPMENT DETAILS			
Почтовый индекс / Post (Zip) Code		22 Наименование / Description			
ПОЛУЧАТЕЛЬ / CONSIGNEE		23 Общее кол-во мест /прописью (без пересчета вложений) / Total number of pieces in word (without re-counting the enclosures)			
Название компании / Company name		24 Диапазон номеров пломб / Seal numbers range			
Адрес получателя / Consignee's address		25 Примечания / Remarks			
Контактное лицо / Contact person		26 Отправитель (Ф.И.О.) / Shipper (Full name)			
Телефон /Phone		27 Подпись / Signature			
Почтовый индекс / Post (Zip) Code		28 Дата / Date			
ИНН / ID		29 Время / Time			
Отправление получено, согласно с использованием и обработкой ТОО "ДПД Казахстан" моих персональных данных согласно закону Республики Казахстан от 9 апреля 2016 года № 498-V ЗРК.		30 Курьер (Ф.И.О.) / Courier (Full name)			
31 Подпись / Signature		32 Получено общее кол-во мест прописью / Received total number of pieces in word			
32 Подпись / Signature		33 Общий вес прописью / Total weight in word			
33 Подпись / Signature		34 Получатель (Ф.И.О.) / Consignee (Full name)			
34 Подпись / Signature		35 Подпись / Signature			
35 Подпись / Signature		36 Дата / Date			
36 Подпись / Signature		37 Время / Time			
37 Подпись / Signature		38 Предъявленный документ, номер / Presented document, number			
38 Подпись / Signature		39 Курьер (Ф.И.О.) / Courier (Full name)			
39 Подпись / Signature		40 Подпись / Signature			

экземпляр терминала получения / DESTINATION COPY

поля, заполняемые Исполнителем / представителем DPD

поля, заполняемые Отправителем

поля заполняются Получателем

Накладная DPD заполняется полностью, аккуратно и разборчиво, буквами и цифрами в соответствии с Образцом заполнения.

Отправителем при Отправке указывается следующая информация:

В поле (4) «Код услуги» – трехсимвольный код услуги, заказанной Клиентом. Соответствие обозначения кода услуги названиям услуг указано на оборотной стороне экземпляра накладной.

В блоке «**ОТПРАВИТЕЛЬ**» – указываются данные об Отправителе: название компании, если Отправитель юридическое лицо
адрес Отправителя контактное лицо (Ф.И.О.)

контактный телефон Отправителя почтовый индекс

(16) любое примечание отправителя, связанное с данным заказом клиента (подтверждение отсутствия запрещенных вложений, подтверждение о согласии с условиями по упаковке, подтверждение отсутствия вложений, запрещенных к ввозу в страны ЕАЭС, импортированных в РК в рамках ВТО (только при международных отправлениях в страны ЕАЭС)).

В блоке «**ПОЛУЧАТЕЛЬ**» – указываются данные о Получателе Отправки: (10) название компании, если Получатель юридическое лицо

адрес Получателя контактное лицо (Ф.И.О.)

контактный телефон Получателя почтовый индекс Получателя

ИИН получателя (согласие на использование, обработку и хранение персональных данных ТОО «ДПД Казахстан», согласно закону Республики, Казахстан от 9 апреля 2016 года
№ 498-V ЗРК)

Блок «ВИД И КАТЕГОРИИ ПОЧТОВОГО ОТПРАВЛЕНИЯ»:

В подразделе «Категории» указывается следующая информация:

Поле (17) «С объявленной ценностью» – отметка в виде латинской буквы X;

Поле (18) «Отправка обыкновенная» – отметка в виде латинской буквы X, если Отправка заявлена без объявления ценности;

Поле (19) «Отправка с наложенным платежом»- отметка в виде латинской буквы X;

Поле (20) «Объявленная ценность» (в тенге) – указывается сумма объявленной ценности (цифрами) в тенге, если отправка заявлена Заказчиком с объявлением ценности.

Поле (21) «Сумма наложенного платежа» (в тенге)- указывается сумма наложенного платежа(цифрами) в тенге, если отправка заявлена Заказчиком с наложенным платежом.

ВАЖНО: Отправка не принимается у Отправителя, если:

Если при заполнении любого из полей (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23) блока «ВИД И КАТЕГОРИИ ПОЧТОВОГО ОТПРАВЛЕНИЯ» допускается ошибка, то данная накладная DPD уничтожается, и заполняется новая накладная.

Блок «ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ»:

В поле (22) «Наименование» – указывается наименование товара, преобладающего в отправке. В поле (23) «Количество мест»- указывается «Общее количество мест

/прописью/» – числом и прописью, разборчиво, фактическое количество мест, принятое у Отправителя.

В поле(24)-«Диапазон номеров Пломб» - указывается Номер пломбы В поле (25)- Примечание- Дополнительная информация к заказу.

В поле (26) «Отправитель» – необходимо указать фамилию и инициалы Отправителя, контактного лица компании Отправителя, если Отправитель юридическое лицо.

В поле (27) «Подпись» – ставится подпись Отправителя.

В поле (28) «Дата» – проставляется фактическая дата приема отправки представителем DPD. В поле (29) «Время» – указывается фактическое время приема Отправки представителем DPD. В поле (30) «Курьер(Ф.И.О.)- фамилия и инициалы представителя DPD

В поле (31) «Подпись»- подпись представителя DPD.

Представителем DPD, осуществляющим прием отправки, заполняются следующие поля накладной DPD:

Поле (1) «НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) №» – номер заказа.

Поле (2) «Код терминала отправителя» – код терминала, на территории обслуживания которого находится адрес приема Отправки.

Поле (3) «Код терминала получения» – код терминала, на территории обслуживания которого находится адрес доставки (вручения) отправки.

ВАЖНО: запрещается менять состав опций, заявленных Заказчиком, по желанию Отправителя.

В блоке (16) «ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ» – перечисляется перечень кодов заказов в учетной системе клиента, замечания по упаковке посылок, сведения о наличии на посылках манипуляционных знаков, датчиков (в том числе температурных), укрупнении или консолидации отправки, информация о факте составления коммерческого акта и его номер и т.д. и т.п.

После вручения отправки Получателю в накладной DPD «ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ» указывается следующая информация:

В поле (32) «Получено общее количество мест» – числом и прописью, разборчиво, фактическое количество полученных мест.

В поле (34) «Получатель» – фамилия и инициалы Получателя, либо контактного лица компании Получателя (если Получатель юридическое лицо).

В поле (35) «Подпись» – подпись Получателя, либо контактного лица Получателя (если Получатель Юридическое лицо).

В поле (36) «Дата» – фактическая дата получения отправки.

В поле (37) «Время» – фактическое время получения отправки.

ВАЖНО: Подпись заверяется печатью компании Получателя или штампом склада. Название компании Получателя на оттиске печати или штампа склада должно соответствовать полю (10) - «Название компании».

Если Получатель физическое лицо, при получении Отправки заполняется поле (38) – указывается предъявленный документ, (удостоверение личности, паспорт)

Поле (39) «Курьер (Ф.И.О.)» – указываются фамилия и инициалы представителя DPD, осуществившего доставку Отправки Получателю.

В поле (40) «Курьер (Ф.И.О.)» – ставится подпись представителя DPD.

При печати накладной DPD Отправителем из MyDPD или представителем DPD на терминале на основании информации в заказе автоматически заполняются следующие поля и блоки накладной DPD:

поле «НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) №»;

поле «Код терминала отправителя»; поле «Код терминала получения»; поле «Код услуги»;

Поля (5,6,7,8,9) блока «ОТПРАВИТЕЛЬ»; Поля (10,11,12,13,14) блока «ПОЛУЧАТЕЛЬ»;

(16) блок «ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ»

(17,18,19) поля «Категория почтового отправления» - одно из;

(20) поле «Объявленная ценность»; поле «Наименование»;

поле «Общее количество мест (без пересчета вложений)» при этом данное поле заполняется числом и прописью;

(28) поле «Дата» блока «ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ»;

Накладная DPD состоит из четырех экземпляров, каждый из которых является оригиналом и предназначен конкретному участнику процесса оказания услуги: после оформления накладной DPD ее экземпляры распределяются следующим образом: 4-й экземпляр остается у Отправителя.

3-й экземпляр остается у представителя DPD.

1-ый и 2-ой экземпляры вкладываются представителем DPD в конверт. Конверт приклеивается к посылке Отправки, имеющей наибольшие габариты.

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» _____ Балагута В.В.

К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»

Предметы и вещества, запрещенные к пересылке во внутренних почтовых отправлениях.

Во внутренних почтовых отправлениях запрещается пересылать следующие предметы и вещества:

1. боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них;
2. наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры;
3. ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества;
4. яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена;
5. национальную валюту Республики Казахстан и иностранную валюту;
6. печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;
7. скоропортящиеся продукты питания;
8. предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование.

В международных почтовых отправлениях запрещается пересылать следующие предметы и вещества:

1. боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них;
2. наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры;
3. ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества;
4. яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена;
5. иностранную валюту и национальную валюту Республики Казахстан, а также аннулированные ценные бумаги, за исключением денежных знаков, пересылаемых в нумизматических целях;
6. рога, копыта, панты маралов, сайгаков, пятнистых оленей, а также шкуры пятнистого оленя (при перемещении за пределы Республики Казахстан), дериваты животных и растения, занесенные в Красную книгу Республики Казахстан;
7. печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;
8. живых животных, кроме пчел, пиявок и шелковичных червей, паразитов и истребителей вредных насекомых, предназначенных для исследования этих насекомых и обмениваемых между официально признанными учреждениями;
9. предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование;
10. скоропортящиеся продукты питания;
11. монеты, банковские билеты, кредитные билеты или какие-либо ценности на предъявителя, дорожные чеки, драгоценные металлы и камни, а также изделия из них;
12. предметы, ввоз или обращение которых запрещаются в стране назначения.

В пределах стран Евразийского Экономического Союза запрещается пересылать следующие предметы и вещества:

1. любые виды оружия и патроны к ним, а также их составные части, ввоз, вывоз, транзит которых на (с) территорию Таможенного союза запрещен или ограничен;
2. взрывчатые вещества, взрывные устройства, средства взрывания;
3. условно патогенные и патогенные организмы, биологический материал, возбудители инфекционных и паразитарных заболеваний;
4. товары, подвергающиеся быстрой порче;

5. алкогольная продукция и этиловый спирт, пиво;
6. любые виды табачных изделий и курительные смеси;
7. растения в любом виде и состоянии, семена растений;
8. драгоценные камни в любом виде и состоянии и природные алмазы, за исключением ювелирных изделий;
9. наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры;
10. озоноразрушающие вещества;
11. опасные отходы;
12. ядовитые вещества, не являющиеся прекурсорами наркотических средств и психотропных веществ.

В пределах стран Евразийского Экономического Союза ограничивается пересылка следующих вложений:

1. шифровальные (криптографические) средства, ввоз которых на таможенную территорию Евразийского Экономического Союза и вывоз с таможенной территории Евразийского Экономического Союза ограничен;
2. радиоэлектронные средства и (или) высокочастотные устройства гражданского назначения, в том числе встроенные либо входящие в состав других товаров, ограниченные к ввозу на таможенную территорию Евразийского Экономического Союза;
3. коллекции и предметы коллекционирования по минералогии и палеонтологии, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе;
4. виды дикой фауны и флоры, подпадающие под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения от 3 марта 1973 года, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе;
5. редкие и находящиеся под угрозой исчезновения виды диких животных и дикорастущих растений, их части и (или) дериваты, включенные в красные книги Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Армения, Кыргызской Республики и Российской Федерации, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе;
6. документы национальных архивных фондов, оригиналы архивных документов, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе.

При обнаружении Посылки, содержимое которой указано выше, Исполнитель, по своему усмотрению, возвращает ее Отправителю, либо направляет Клиенту требование забрать Посылку по адресу, указанному Исполнителем. Возврат и хранение производится за счет Клиента.

Исполнитель не принимает Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного температурного режима в течение пересылки/перевозки.

В случае приема, по каким-либо причинам, такой Отправки, Исполнитель не обязуется обеспечивать требуемый Клиентом температурный режим и не принимает претензий Клиента о возмещении убытков в связи с несоблюдением этого режима.

В перевозках по услугам, связанным с авиасообщением, к запрещенным вложениям относятся:

Опасные грузы:

Огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов: Пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы; арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты, ножи: охотничьи, десантные, финские, штык-ножи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, а также хозяйственно-бытовые ножи с длиной клинка свыше 110 мм;

Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:

Порох в любой упаковке и в любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсули (пистоны) охотничьи; пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; Тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсули, детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д.

Сжатые и сжиженные газы:

Газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы; газовые баллончики с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого воздействия.

Легковоспламеняющиеся жидкости:

ацетон; бензин; пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов; метанол; метил ацетат (метиловый эфир); сероуглерод; эфиры; этилцеллюлоза; все другие легковоспламеняющиеся жидкости.

Воспламеняющиеся твердые вещества:

вещества, которые от действия на них воды выделяют тепло и горючие газы, что может вызвать самовоспламенение и пожар: калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и другие; фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ; перекиси органические; нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя. Нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25% спирта. Нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30%

растворителя или 20% воды.

Ядовитые и отравляющие вещества:

Любые ядовитые, сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару; бруцин; никотин; стрихнин; тетрагидрофурфуриловый спирт; антифриз; тормозная жидкость; этиленгликоль; ртуть; все соли синильной кислоты и цианистые препараты; циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и все другие сильнодействующие ядовитые и отравляющие вещества.

Едкие и коррозивирующие вещества:

Сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие; фтористоводородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты, и коррозивирующие вещества.

Иные:

Драгоценные и редкоземельные металлы и изделия из них; Драгоценные камни и изделия из них;
Денежные знаки и эквиваленты денежных знаков; Стратегические материалы;
Ракетно-космические комплексы, системы связи управления военного назначения и нормативно-техническая документация на их производство и эксплуатацию;
Уран, другие делящиеся материалы и изделия из них;
Рентгеновское оборудование, приборы и оборудование с использованием радиоактивных веществ и изотопов;
Результаты научно-исследовательских и проектных работ, а также фундаментальных поисковых исследований по созданию вооружения и военной техники;
Шифровальная техника и нормативно-техническая документация на ее производство и использование;
Наркотические средства и психотропные вещества; Спирт этиловый;
Отходы радиоактивных материалов, взрывчатых веществ, содержащие драгоценные и редкоземельные металлы и драгоценные камни;
Специальные и иные технические средства, предназначенные (разработанные, приспособленные, запрограммированные) для негласного получения информации, нормативно-техническая документация на их производство и использование.
Живых животных; Человеческие органы.

Опасные Отправления* (1-8 класс опасности) – это изделия и вещества, которые способны создать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды. Список приведен в Перечне опасных Отправлений в “Dangerous Goods Regulations” IATA/“Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху” ICAO/ДОПОГ «Дорожная перевозка опасных грузов».

Ограничения, связанные с перевозкой в авиасообщении литий-ионных аккумуляторов:

Запрещены к перевозке **Литий-металлические батареи** (включая ионно-литиевые полимерные батареи) в том числе находящиеся в электронных устройствах.

Ограничения относятся только к литий-ионным батареям, которые в качестве груза перевозятся в пассажирских самолётах, и не распространяются лишь на персональные электронные устройства пассажиров или экипажа воздушных судов (IATA).

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» _____ Балагута В.В.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»

Приём и доставка почтовых отправлений и (или) грузовых мест, включая отправления с опцией наложенного платежа, осуществляются следующим образом:

1. Исполнитель вправе при доставке почтовых отправлений по своему усмотрению оформлять передачу доставленных почтовых отправлений Получателям – физическим лицам с использованием документов в бумажной форме (накладные DPD, реестры доставки).
2. Подтверждение получения почтового отправления осуществляется Получателем следующим способом:
 - путем введения одноразового PIN-кода, направленного Получателю посредством SMS на указанный им номер мобильного телефона. Исполнитель обязан удостовериться, что доставленный товар принимает надлежащий Получатель.
3. Исполнитель обязан обеспечить индивидуализацию PIN-кода для каждого Получателя и их привязку к электронной накладной, подтверждающей доставку почтового отправления.
4. Электронная накладная о доставке с введенным PIN-кодом Получателя хранится в базе данных Исполнителя.
5. Стороны соглашаются, что электронная накладная о доставке с введенным PIN-кодом Получателя имеет силу письменного оригинала и может быть использована Сторонами в качестве надлежащего доказательства при рассмотрении судебных споров.
6. Электронная накладная о доставке с введенным PIN-кодом Получателя передается Исполнителем Клиенту согласованным способом либо с использованием согласованных адресов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»

1. Исполнитель обязуется, по заявке Клиента, оказать ему дополнительную услугу – опцию «Ожидание на адресе» (сокращенное наименование – «ОЖД») – предоставление получателю, после подтверждения им факта получения посылки посредством подписания Накладной DPD, возможности ознакомления с содержимым почтового отправления, примерки, проверки его по качеству, количеству, ассортименту в рамках 20 (Двадцати) минут, отведенных на вручение отправки Получателю согласно главе 12.

В случае наличия у Получателя претензий к содержимому почтового отправления, он вправе передать посылку Исполнителю для возврата Клиенту/Отправителю. В этом случае Исполнитель и Получатель составляют коммерческий акт с указанием содержимого почтового отправления и причин возврата. После составления коммерческого акта Исполнитель оклеивает посылку фирменным скотчем DPD и возвращает ее Клиенту/Отправителю. Оплата доставки возвращаемых почтовых отправлений производится Клиентом.

Условия и стоимость предоставления опции ОЖД содержатся в Генеральных Условиях и Тарифной карте.

2. Опция ОЖД предоставляется совместно со всеми услугами оказываемыми DPD, кроме – DPD CLASSIC EXPORT. DPD Full Truck.
3. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентом/Отправителем и Получателем за содержимое (ассортимент, количество, качество) почтового отправления.

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» _____ Балагута В.В.

К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»

ТОО "ДПД Казахстан"

АКТ ОБ ОБНАРУЖЕНИИ ПОВРЕЖДЕНИЙ ГРУЗА

Отправитель (по наклад.)

Получатель (по наклад.)

Адрес места составления

(город, улица, дом и т.д.)

Дата и время составления

маршрут перевозки

№ накладной отправки

№ клиента

№ наклейки

Причина составления акта:

☐ возврат

☐ повреждение упаковки

☐ переупаковка/есть скотч DPD

Тип упаковки

☐ картонный короб

☐ сформированный паллет

☐ мешок

☐ деревянный ящик

☐ мешок под пломбой

☐ другое

☐ секьюрпак

Марка и номер автомобиля

№ТТН

Настоящий акт составлен в 2-х экзмпллярах в присутствии следующих лиц

должность

организация

ФИО

должность

организация

ФИО

должность

организация

ФИО

Описание содержимого и обнаруженных повреждений

Момент обнаружения повреждений:

Характер упаковки(подробно):

Маркировка на упаковке:

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Прочее:

Описание повреждений упаковки:

☐ деформация упаковки

☐ деформация упаковки (доступ к вложению)

☐ Нарушение упаковки

☐ Нарушение упаковки (доступ к вложению)

☐ Намокание/протекание

☐ Расхождение в весе

☐ Другое

Характер груза:

Описание повреждений груза:

Наличие док-в в поврежденном месте (номера):

☐ да

☐ нет

Соответствие вложений в поврежденной Псылке документам

☐ да

☐ нет

Доп. сведения:

Сведения указанные в настоящем акте соответствуют действительности.

Представитель

ТОО "ДПД Казахстан"

ф. и. о.

подпись

должность

Представитель

грузополучателя (клиента)

ф. и. о.

подпись

должность

№ акта

Филиал составления

М.П.

Простановка КИ в ИС Аргис

(дата)

(время)

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» _____Балагута В.В.

К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»

АКТ ПРИЁМА-ПЕРЕДАЧИ ПОВРЕЖДЁННОГО ГРУЗА

г. _____ «__» _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

Клиент (Отправитель/Получатель): _____

ТОО «ДПД Казахстан»: _____

составили настоящий акт о нижеследующем:

1. Клиент передаёт, а ТОО «ДПД Казахстан» принимает повреждённый груз для дальнейшего оформления процедуры возврата/расследования.

2. Сведения о грузе:

Номер отправления: _____

Наименование груза: _____

Вес (фактический): _____

3. Характер повреждений:

Внешняя упаковка: _____

Внутреннее содержимое: _____

Прочие замечания: _____

4. Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой стороны.

Подписи сторон:

От Клиента: _____ /ФИО, подпись/

От ТОО «ДПД Казахстан»: _____ /ФИО, подпись/

М.П.

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» _____ Балагута В.В.