

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ SRL «BESTPOST»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Заказчиками услуг SRL «BEST POST» могут быть физические лица, индивидуальные предприниматели и юридические лица (далее по тексту - Заказчик).
- 1.2. Права и обязанности Сторон, предусмотренные этими Правилами предоставления услуг SRL «BEST POST» (далее по тексту - Правила) возникают из Договора, заключенного между SRL «BEST POST» и Заказчиком.
- 1.3. Правила разработаны SRL «BEST POST» в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Молдова в целях регулирования курьерских услуг, связанных с перевозкой отправок на территории Республики Молдова.
- 1.4. Путем передачи Заказчиком отправления SRL «BEST POST» для транспортировки, Заказчик подтверждает, что он ознакомлен и согласен с положениями настоящих Правил, действующими на момент передачи отправления для транспортировки, и обязуется их выполнять независимо от наличия/отсутствия в почтовой экспресс накладной подписи Заказчика.
- 1.5. Данные Правила доступны для ознакомления в офисах компании SRL «BEST POST» и на сайте компании www.bestpost.md.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

- 2.1. Основные услуги – организация курьерских услуг, связанных с перевозкой отправок на территории РМ.
- 2.2. Типы услуг:
 - 2.2.1. «Адрес-Адрес» - прием отправления по адресу Отправителя и его доставка по адресу Получателя.
 - 2.2.2. «Отделение-Отделение» - прием отправления от Отправителя в отделении SRL «BEST POST» в городе Отправителя и выдача его Получателю в отделении SRL «BEST POST» в городе Получателя.
 - 2.2.3. «Адрес-Отделение» - прием отправления по адресу Отправителя и выдача его Получателю в отделении SRL «BEST POST» в городе Получателя.
 - 2.2.4. «Отделение-Адрес» - прием отправления от Отправителя в отделении SRL «BEST POST» в городе Отправителя и его доставка по адресу Получателя.
- 2.3. Доставка отправок осуществляется согласно сроков и тарифов, указанных на Сайте www.bestpost.md в день оформления отправления.
- 2.4. Под отправлением в рамках этих Правил понимается груз, почта или другие вещи в зависимости от того, что декларируется в соответствующей почтовой экспресс накладной.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ГАБАРИТАМ И ВЕСУ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 3.1. **Почтовые отделения (до 30 кг на одно место)** SRL «BEST POST» осуществляют прием /выдачу отправок фактическим и объемным весом до 30 кг на одно место и максимальной длиной одной из сторон до 150 см.
- 3.2. **Почтовые отделения (без весового ограничения)** SRL «BEST POST» и **адресные забор/доставка** осуществляют прием/выдачу отправок фактическим и объемным весом до 1000 кг на одно место, максимальной длиной одной из сторон до 300 см и высотой до 170 см.
- 3.3. Отправления, по габаритам или весу превышающие допустимые ограничения, принимаются к транспортировке только по предварительной договоренности.

4. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

- 4.1. Упаковка отправления должна быть надлежащей (*Приложение А* Правил) и качественной (*Приложение Б* Правил) и обеспечивать целостность отправления во время транспортировки.

5. ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ТРАНСПОРТИРОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

- 5.1. Денежные средства (знаки), в том числе иностранная валюта, ценные бумаги.
- 5.2. Ювелирные изделия, драгоценные металлы и камни.
- 5.3. Антиквариат.
- 5.4. Наркотические вещества и психотропные препараты, их аналоги и прекурсоры, включенные постановлением правительства в перечень наркотических средств, подлежащих специальному контролю в соответствии с действующим законодательством.
- 5.5. Огнестрельное оружие и его части, боеприпасы.
- 5.6. Асбест; огнеопасные, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества, радиоактивные вещества, другие опасные отправления с соответствующей маркировкой («негорючие газы», «окислитель», «инфекционные вещества», «самовоспламеняющиеся вещества», «яд», «радиоактивные вещества», «опасные вещества при увлажнении», «вредные вещества», «ядовитый газ»).
- 5.7. Баллоны с жидкостью и газом (за исключением пустых баллонов со скрученным или отсутствующим вентилем).
- 5.8. Автомобильные аккумуляторы, аккумуляторы для мото и с/г техники (за исключением пустых аккумуляторов).
- 5.9. Порнографические материалы.
- 5.10. Животные (останки животных) и растения.
- 5.11. Продукты, которые быстро портятся.
- 5.12. Отправление, требующие специального температурного режима.
- 5.13. Другие предметы, которые запрещены действующим законодательством РМ.
- 5.14. Отправления, которые издают запах, грязные, которые могут причинить вред другим отправлениям, здоровью людей или животных.

6. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЯ

- 6.1. **Объявленная стоимость** - стоимость отправления, заявленная Отправителем в почтовой экспресс накладной.
- 6.2. Объявленная стоимость должна равняться реальной (рыночной) стоимости отправления. Если объявленная стоимость отправления превышает 10 000 (десять тысяч) лей, то представитель SRL «BEST POST» может потребовать от Отправителя документы, подтверждающие стоимость отправления (товарный чек, расходная накладная и т.д.).
- 6.3. Ограничения объявленной стоимости:
 - 6.3.1. Отправления весом до 2 кг (включительно) - до 10 000 (десять тысяч) EURO.
 - 6.3.2. Отправления весом до 30 кг (включительно) - до 30 000 (тридцать тысяч) EURO.
 - 6.3.3. Отправление весом до 100 кг (включительно) - до 50 000 (пятьдесят тысяч) EURO.
 - 6.3.4. Отправление весом до 500 кг (включительно) - до 100 000 (сто тысяч) EURO.
 - 6.3.5. Отправление весом более 500 кг - до 100 000 (сто тысяч) EURO.

7. РАСЧЕТ ВЕСА И СТОИМОСТИ ОТПРАВЛЕНИЯ

7.1. Для отправлений определяются два вида веса: **фактический** и **объемный** для всех мест суммарно. Стоимость вычисляется по большому из этих значений согласно тарифам на услуги доставки SRL «BEST POST».

7.1.1. **Фактический вес** определяется путем взвешивания отправления на весах.

7.1.2. **Объемный вес** определяется путем измерения габаритов отправления по формуле:

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

или **Объемный вес [кг] = Объем [м3] x 200.**

Если отправление имеет неправильную геометрическую форму (есть части, которые выступают), то объемный вес измеряется по крайним габаритам отправления.

7.1.3. Вес отправления определяется после его упаковки. Исключением является лишь отправления, для которых заказан такой вид упаковки, как обрешетка. Вес таких отправлений определяется крайними точками внутри обрешетки. Отправления в готовой обрешетке Клиента измеряется по крайним точкам каркаса обрешетки.

7.2. Среди отправлений выделяются особые типы:

7.2.1. «Документы».

7.2.2. «Посылки».

7.3. «Документами» считаются такие отправления, как бумаги, открытки, письма с весом не более 2 кг, длиной до 35 см, шириной до 25 см и толщиной до 2 см. Стоимость их транспортировки определяется согласно тарифов на доставку документов SRL «BEST POST».

7.4. К отправлениям типа «Посылки» относятся посылочные отправления. Стоимость их транспортировки определяется согласно тарифов на доставку посылок SRL «BEST POST».

7.5. Отправление с фактическим весом свыше 75 кг на одно место фиксируются на поддоне.

7.6. Отправление, зафиксированы на поддоне (деревянной, пластиковой или металлической основе заводского или ручного производства) транспортировочными ремнями, лентами крепления, деревянными планками или обернутые стрейч-пленкой должны иметь следующие габариты: с высотой, не превышающей 170 см, и фактическим весом не более 1000 кг.

7.6.1. Фактический вес и высота поддона (основания) учитывает высоту и фактический вес паллеты. Исключением являются лишь отправления, для которых заказан такой вид упаковки как обрешетка. Фактический вес таких отправлений определяется без учета обрешетки, высоты паллеты определяется за крайними точками обрешетки.

7.6.2. Если паллета имеет неправильную геометрическую форму (в частности, есть части, которые выступают), то паллетный вес измеряется по крайним габаритам паллеты.

8. ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЯ

8.1. Тип услуги («Адрес-Адрес», «Отделение-Отделение», «Адрес-Отделение», «Отделение-Адрес»).

8.2. Информация об Отправителе:

8.2.1. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - название, адрес* Ф.И.О. и номер мобильного телефона контактного лица.

8.2.2. Для физических лиц - Ф.И.О., адрес *, номер мобильного телефона.

8.3. Город доставки отправления.

8.4. Информация об Получателе:

8.4.1. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей - название, адрес * Ф.И.О. и номер мобильного телефона контактного лица.

8.4.2. Для физических лиц - Ф.И.О., адрес *, номер мобильного телефона.

8.5. Информация об отправлении:

8.5.1. Количество мест.

8.5.2. Фактический и объемный вес.

8.5.3. Объявленная стоимость.

8.5.4. Описание содержимого.

8.6. Плательщик услуг.

8.7. Форма расчетов (наличный, безналичный).

8.8. Дополнительные услуги.

8.9. Другая информация, которая может повлиять на качество, сроки и стоимость предоставления услуг.

Примечание:* для услуг типа «от/до Отделения» указывается адрес отделения SRL «BEST POST».

9. ПРАВИЛА ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЙ В ОТДЕЛЕНИЯХ SRL «BEST POST»

9.1. Предоставить должным образом упакованное.

9.2. Предоставить информацию для оформления отправления согласно разделу 8 Правил.

9.3. Если плательщиком услуг является Отправитель, а форма оплаты - наличный расчет, то оплатить представителю SRL «BEST POST» денежные средства.

9.4. Отправитель обязан сообщить Получателю номер почтовой экспресс накладной, срок доставки и ознакомить с настоящими Правилами.

10. ПРАВИЛА ЗАБОРА ОТПРАВЛЕНИЯ ПО АДРЕСУ ОТПРАВИТЕЛЯ

10.1. Представитель SRL «BEST POST» имеет возможность добраться пешком к адресу* Отправителя (для отправлений весом до 30 кг).

10.2. Есть возможность подъехать на автомобиле SRL «BEST POST» к адресу* Отправителя (для отправлений весом от 30 кг).

10.3. Предоставить должным образом упакованное отправление (раздел 4 Правил).

10.4. Предоставить информацию для оформления отправления согласно разделу 8 Правил.

10.5. Если плательщиком услуг является Отправитель, а форма оплаты - наличный расчет, то оплатить SRL «BEST POST» денежные средства.

10.6. Если вес отправления превышает 30 кг, то Отправитель самостоятельно обеспечивает загрузку отправления в кузов автомобиля SRL «BEST POST».

10.7. Отправитель сообщает Получателю номер почтовой экспресс накладной, срок доставки и ознакомливает с настоящими Правилами.

10.8. Отправитель передает представителю SRL «BEST POST» должным образом упакованное и промаркированное отправление в течение рабочего дня с 9:00 до 19:00 в будни и по специальному графику в выходные и праздничные дни.

Примечание:* под «адресом» подразумеваются подъезд многоквартирного дома, двери частного дома, ворота склада по указанному в почтовой экспресс накладной адресу.

11. ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ В ОТДЕЛЕНИИ SRL «BEST POST»

- 11.1. Предоставить представителю SRL «BEST POST» номер почтовой экспресс накладной.
- 11.2. Физическому лицу предоставить представителю SRL «BEST POST» один из документов, который подтверждает личность Получателя, указанную в почтовой экспресс накладной:
- 11.2.1. Паспорт гражданина РМ.
 - 11.2.2. Паспорт гражданина РМ для выезда за границу.
 - 11.2.3. Водительское удостоверение или военный билет (для отправлений, объявленной стоимостью до 10 000 (десять тысяч) лей.
 - 11.2.4. Паспорт иностранного гражданина, в котором сведения о лице указаны кириллицей и/или по-латыни. При использовании другого алфавита - предоставить Апостиль (официальный перевод паспорта на румынский/русский/английский язык).
- 11.3. Физическому лицу, не указанному в почтовой экспресс накладной как Получатель, и при отсутствии заказанной услуги «Доставка лично в руки» - предоставить представителю SRL «BEST POST» один из таких документов:
- 11.3.1. Соответствующим образом оформленную доверенность и документ, удостоверяющий личность в соответствии с доверенностью (паспорт гражданина РМ, паспорт гражданина РМ для выезда за границу или водительское удостоверение для отправлений, объявленной стоимостью до 10 000 (десять тысяч) лей.
 - 11.3.2. Паспорт гражданина РМ, который подтверждает личность Получателя, указанную в почтовой экспресс накладной, и одновременно свой паспорт гражданина РМ (для отправлений объявленной стоимостью до 10 000 (десять тысяч) лей.
 - 11.3.3. Документ, подтверждающий степень родства, если физическое лицо близкий родственник Получателя (для отправлений объявленной стоимостью до 10 000 (десять тысяч) лей):
 - 11.3.3.1. Для супругов - паспорт гражданина РМ с отметкой о регистрации брака.
 - 11.3.3.2. Для родителей или детей - паспорт гражданина РМ и свидетельство о рождении.
 - 11.4. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям предоставить представителю SRL «BEST POST» доверенность с полномочиями на получение этого отправления и документ, подтверждающий личность согласно доверенности (паспорт гражданина РМ, паспорт гражданина РМ для выезда за границу или водительское удостоверение РМ). Индивидуальные предприниматели могут получить отправление лично без доверенности, показав только паспорт гражданина РМ, или паспорт гражданина РМ для выезда за границу, или водительское удостоверение.
 - 11.5. Оплатить в зависимости от формы расчета представителю SRL «BEST POST» денежные средства за оказанные услуги.

12. ПРАВИЛА ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ ПО АДРЕСУ ПОЛУЧАТЕЛЯ

- 12.1. Готовность Получателя или его представителя получить отправление по адресу доставки в течение рабочего дня с 9:00 до 19:00 в будни или по специальному графику в выходные и праздничные дни.
- 12.2. Правильный адрес и действительный номер мобильного телефона Получателя (указанные Отправителем).
- 12.3. Представитель SRL «BEST POST» имеет возможность добраться пешком по адресу* Отправителя (для отправлений весом до 30 кг).
- 12.4. Есть возможность подъехать на автомобиле SRL «BEST POST» по адресу* Отправителя (для отправлений весом от 30 кг).
- 12.5. Наличие грузчиков Получателя при выгрузке отправления весом более 30 кг.
- 12.6. Если вес отправления более 30 кг и не заказано дополнительную услугу «Подъем отправлений на этаж», то перемещение отправления по складу, офису, этажам и т.п. представитель SRL «BEST POST» не выполняет.
- 12.7. Если не заказано услугу «Доставка лично в руки», отправление выдается лицу, находящемуся по адресу, указанному в экспресс-накладной, независимо от того, указано ли оно как Получатель.
- 12.8. При выдаче отправлений в общественных местах или с объявленной стоимостью более 10 000 (десять тысяч) лей необходимо:
- 12.8.1. Физическому лицу предоставить представителю SRL «BEST POST» один из документов, который подтверждает личность Получателя, указанную в почтовой экспресс накладной:
 - 12.8.1.1. Паспорт гражданина РМ.
 - 12.8.1.2. Паспорт гражданина РМ для выезда за границу.
 - 12.8.1.3. Паспорт иностранного гражданина, в котором сведения о лице указаны кириллицей и / или по-латыни. При использовании другого алфавита - предоставить Апостиль (официальный перевод паспорта на румынский/русский/английский язык).
 - 12.8.2. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям предоставить представителю SRL «BEST POST» доверенность с полномочиями на получение этого отправления и документ, подтверждающий личность согласно доверенности (паспорт гражданина РМ, паспорт гражданина РМ для выезда за границу; водительское удостоверение для отправлений объявленной стоимостью до 10 000 (десять тысяч) лей. Индивидуальные предприниматели могут получить отправления лично без доверенности, показав только паспорт гражданина РМ, или паспорт гражданина РМ для выезда за границу, или водительское удостоверение.
 - 12.9. Оплатить в зависимости от формы расчета представителю SRL «BEST POST» денежные средства за оказанные услуги.
- Примечание:** * под «адресом» подразумеваются подъезд многоквартирного дома, двери частного дома, ворота склада Получателя по указанному в почтовой экспресс накладной адресу.

Приложение А НАДЛЕЖАЩАЯ УПАКОВКА

№ п/п	Категории отправлений	Упаковка Отправителя	Примеры отправлений
1	Автомобильные глушители	Гофрокартон	Глушитель, катализатор, резонатор
2	Автомобильные подкрылки	Стрейч-пленка	Автомобильные подкрылки
3	Аквариумы	Обрешетка	Аквариумы
4	Бамперы без упаковки	Без упаковки	Бамперы для легковых авто
5	Бамперы в заводской картонной упаковке	Обрешетка	Бамперы для легковых авто
6	Крупная бытовая техника без заводской упаковки	Обрешетка	Холодильники, стиральные машины, духовые шкафы
7	Крупная бытовая техника в заводской упаковке	В заводской упаковке	Холодильники, стиральные машины, духовые шкафы
8	Вело-/мототехника без упаковки	Обрешетка	Велосипеды, мопеды, скутеры, квадроциклы
9	Велосипеды в заводской картонной упаковке	Без упаковки	Велосипеды
10	Изделия из металла, пластика, камня, гранита	Картонная коробка с наполнителем / гофрокартон	Металлические запчасти, пластиковые изделия

	запчасти до 30 кг объемного или фактического веса		
11	Изделия из металла, пластика, камня, гранита, запчасти более 30 кг объемного или фактического веса	Обрешетка	Гранитные плиты, запчасти
12	Диски автомобильные (легковые), мото-диски и колеса в комплекте	Заводская упаковка, лицевая сторона в гофрокартон + стрейч-пленка	Диски автомобильные легковые
13	Диски для с/х техники, грузовых автомобилей	Без упаковки	Диски автомобильные для грузовика, с/х техники
14	Детские коляски, инвалидные коляски без упаковки	Обрешетка	Детские коляски, инвалидные коляски
15	Детские коляски, инвалидные коляски в заводской картонной упаковке	Без упаковки	Детские коляски, инвалидные коляски
16	Документы	Пакет/ конверт	Документы
17	Мелкая бытовая техника, электроника в заводской картонной упаковке	Стрейч-пленка	Кухонная техника, офисная техника, фототехника, аудиотехника
18	Мелкая и средняя бытовая техника без упаковки	Картонная коробка с наполнителем	Кухонная техника, офисная техника, фототехника, аудиотехника
19	Инструменты в заводской упаковке	Стрейч-пленка	Наборы инструментов
20	Кабельно-проводниковая продукция: трос, канат, провод, гофротруба	Без упаковки	Кабель, провод, канат
21	Карнизы, трубы, металлопрофиль, короб пластиковый	Гофрокартон + стрейч-пленка	Карнизы, трубы, металлопрофиль, короб пластиковый
22	Хрупкие изделия из пластика, керамики, стекла до 30 кг объемного или фактического веса	Картонная коробка с наполнителем	Статуэтки, сувениры
23	Хрупкие изделия из пластика, керамики, стекла более 30 кг объемного или фактического веса	Обрешетка	Керамическая статуэтка, аквариум
24	Кресла (в т.ч. автомобильные), стулья	Обрешетка	Кресла, стулья, табуретки
25	Ламинат, доски	Гофрокартон + стрейч-пленка	Доска, рейка, ламинат, плинтус
26	Матрац	Обрешетка	Матрац
27	Мебель, предметы мебели	Обрешетка	Стол, тумба, шкаф, диваны, кровати, пуфы
28	Парфюмерия, косметика	Картонная коробка с наполнителем	Парфюмерия, косметика (декоративная, лечебная)
29	Посуда групповая хрупкая	Каждый предмет отдельно переложен смягчающим материалом	Набор бокалов, чашек, рюмок
30	Посуда групповая не хрупкая	Гофрокартонная коробка	Кастрюли, столовые приборы
31	Посуда единичная хрупкая	Картонная коробка с наполнителем	Ваза, чашка, бокал
32	Вещи, мягкие текстильные изделия, одежда, чемоданы, сумки	Мешок, коробка, стрейч-пленка	Подушки, одежда, ткани
33	Жидкости в пластиковых ведрах до 10 кг	Завернуть стрейч-пленкой	Краска, клей, масло
34	Жидкости в пластиковых ведрах более 10 кг	Только в заводской упаковке	Краска, клей, масло
35	Жидкости в пластиковых, металлических емкостях	Только в заводской упаковке	Краска, клей, масло
36	Жидкости в стекле	Картонная коробка с наполнителем. Каждый предмет отдельно переложен смягчающим материалом (кроме отправок на паллете)	Краска, клей, растворитель
37	Рулоны с материалами	Гофрокартон + стрейч-пленка	Ковролин, линолеум, ковры
38	Сантехника	Обрешетка	Ванна, унитаз
39	Сыпучие смеси в мешках, пакетах	Гофрокартонная коробка / мешок полипропиленовый / стрейч-пленка	Цемент, удобрения
40	Стекло, лобовое стекло, окна, двери	Обрешетка	Стекло лобовое, окна, двери

41	Спортивное снаряжение, спортивный инвентарь до 30 кг (без острых частей и частей, которые выступают)	Картонная коробка / гофрокартон	Лыжи, борды, ролики, коньки
42	Спортивное снаряжение, спортивный инвентарь свыше 30 кг	Обрешетка	Тренажеры
43	Телевизор	Только в заводской упаковке / более 65 дюймов - обрешетка	Телевизоры
44	Терминалы самообслуживания	Обрешетка	Кофемашины, i-box-и
45	Шины	В чистом состоянии - без упаковки / заводская упаковка	Шины, резина

Приложение Б КАЧЕСТВЕННАЯ УПАКОВКА

1. Коробка:

- 1.1. С плотного и качественного картона.
- 1.2. Без деформаций и щелей.
- 1.3. Без разрывов и реставрации поверхности.
- 1.4. Без влажных пятен.
- 1.5. Не вторичного использования.
- 1.6. Без свободного доступа внутрь.

2. Отправления в коробке:

- 2.1. Без частей, которые выступают.
- 2.2. Коробка не переполнена.
- 2.3. Без свободного перемещения предметов внутри.
- 2.4. Нет звука битого стекла.

3. Мешок:

- 3.1. С плотного материала.
- 3.2. Без разрывов.

4. Отправления в мешке:

- 4.1. Без частей, которые выступают.
- 4.2. Мешок не переполнен и прочно связан.

5. Консолидированные отправления (палетизированные):

- 5.1. Без разрывов.
- 5.2. Без вмятин.
- 5.3. Без деформаций.

6. Отправления на паллете:

- 6.1. Сформированное вертикально.
- 6.2. Расположено ровно.
- 6.3. Без частей, которые выступают.
- 6.4. Зафиксировано на поддоне с помощью стрейч-пленки или другого материала

7. Обрешетка:

- 7.1. Без сломанных и выступающих досок.
- 7.2. Рейки толщиной не менее 2 х 4 см.

8. Отправления в обрешетке:

- 8.1. Крепко закреплено.
- 8.2. Без частей, которые выступают.

