

СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПОЛУЧЕНИЯ И ДОСТАВКИ ТОВАРОВ («МЕЙЛФОРВАРДИНГ»)

Настоящий документ представляет собой предложение Исполнителя заключить Соглашение на изложенных ниже условиях, опубликованное на Сайте и адресованное Клиентам, и является офертой в значении, установленном ГК РФ (часть 1 статьи 435 ГК РФ).

Соглашение, заключённое посредством акцепта предложения, регламентируется нормами ГК РФ о договоре присоединения (статья 428 ГК РФ), поскольку его условия определены Исполнителем и могут быть приняты Клиентом не иначе как путём присоединения к предложенному Соглашению в целом.

Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и полным и безоговорочным принятием Клиентом предложения (то есть акцептом оферты), является совершение действий, предусмотренных в п.3.1 Соглашения. С момента совершения Клиентом акцепта оферты возникают договорные отношения между Клиентом и Исполнителем (в соответствии с пп.1 и 3 статьи 438 ГК РФ).

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Соглашении применяются следующие основные термины и определения:

- 1.1. *Агент* – третье лицо, привлекаемое Исполнителем для исполнения его обязательств по Соглашению, в том числе для совершения по поручению Исполнителя и от его имени (или от имени Клиента) фактических и юридических действий, связанных с исполнением Соглашения.
- 1.2. *Адрес* – адрес в Стране отправления, предоставляемый Исполнителем Клиенту.
- 1.3. *ГК РФ* – Гражданский Кодекс Российской Федерации.
- 1.4. *Груз* – транспортируемая и идентифицируемая единица груза с вложениями Товаров в индивидуальной упаковке.
- 1.5. *Декларант* – лицо, которое декларирует Товары или от имени которого декларируются Товары.
- 1.6. *Дополнительные услуги* – поименованные и непоименованные в Соглашении дополнительные услуги.
- 1.7. *Заказ* – Товар или несколько Товаров, консолидированных в одной упаковке, с единым уникальным номером.
- 1.8. *Запрещённые товары* – Товары, получение, перевозка и доставка которых в рамках оказания Услуг по Соглашению не допускается.
- 1.9. *Заявка* – задание Клиента к Исполнителю об оказании Услуг.
- 1.10. *Исполнитель* – РП Лоджистикс ЭйчКей Ко. Лимитед (RP Logistics HK Co., Limited), юридическое лицо, созданное и осуществляющее деятельность в соответствии с законодательством Гонконга, зарегистрированное по адресу: Рум 603, Тай Ип Билдинг, 141 Томсон Роуд, Ванчай, Гонконг (Room 603, Tai Yip Building, 141 Thomson Road, Wanchai, Hong Kong).
- 1.11. *Клиент* – совершеннолетнее дееспособное физическое лицо, находящееся в РФ, являющееся покупателем Товара и имеющее Личный кабинет на Сайте.
- 1.12. *Личный кабинет* – программный интерфейс взаимодействия Клиента с информационной системой Исполнителя, в том числе в рамках оказания Услуги, который содержит информацию о Клиенте, размещённых им Заявках и иную информацию в отношении Услуг, доступный Клиенту после регистрации на Сайте.
- 1.13. *Личный счёт* – информация (баланс) о размере обязательств Исполнителя по оказанию Услуг в рамках предоплаты, ранее внесённой Клиентом с использованием платёжной карты

на произвольную и самостоятельно определяемую Клиентом сумму через Личный кабинет. Баланс Личного счета увеличивается по мере внесения Клиентом сумм предоплат и уменьшается по мере оказания услуг Исполнителем и(или) в иных случаях в порядке, предусмотренном Соглашением.

- 1.14. *Место вручения* – объект или помещение на территории РФ, где Клиент получает Груз/МПО от Службы доставки.
- 1.15. *МПО* – международное почтовое отправление с вложением Товаров.
- 1.16. *Номер отслеживания* – уникальный номер, присваиваемый Службой доставки, для идентификации и отслеживания статуса доставки Заказа в МПО/Грузе.
- 1.17. *Политика обработки персональных данных* – Политика обработки персональных данных Исполнителя, опубликованная на Сайте (адресная строка <https://pochtaglobal.ru/doc/personal-data-processing-policy.pdf>)
- 1.18. *Пользовательское соглашение* – пользовательское соглашение, опубликованное на Сайте (адресная строка – <https://pochtaglobal.ru/doc/terms-of-use.pdf>) и устанавливающее общие правила использования Клиентом функционала Сайта.
- 1.19. *Применимые нормы* – законодательство РФ, таможенное законодательство Евразийского экономического союза, императивные нормы законодательства соответствующей Страны отправления и Стран транзита, а также международные конвенции, договоры и иные акты, включая, без ограничения, Конвенцию для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, заключённую в г. Монреале 28 мая 1999 г. (Монреальская конвенция), Конвенцию для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, заключённую в г. Варшаве 12 октября 1929 г. (Варшавская конвенция), Конвенцию о Договоре международной дорожной перевозки грузов (КДПГ), Всемирную почтовую конвенцию (Абиджан 2021), Регламент Всемирной почтовой конвенции и акты Всемирного почтового союза, применимые к тому или иному правоотношению, праву или обязательству.
- 1.20. *Продавец* – лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность в Стране отправления по розничной продаже Товаров через сеть Интернет.
- 1.21. *ПЭП* – простая электронная подпись Клиента, формируемая в порядке и на условиях, предусмотренных в Пользовательском соглашении.
- 1.22. *Рабочий день* – любой день, который не является субботой, воскресеньем или государственным праздником в Стране отправления и в РФ.
- 1.23. *РФ* – Российская Федерация.
- 1.24. *Сайт* – сайт, принадлежащий Исполнителю и расположенный по следующему адресу в сети Интернет: <https://pochtaglobal.ru/>
- 1.25. *Склад* – помещение Агента на территории Страны отправления, выделенное и используемое для оказания Услуг.
- 1.26. *Служба доставки* – перевозчик, экспедитор, транспортная компания или оператор почтовой связи.
- 1.27. *Соглашение* – настоящее соглашение об оказании услуг по организации получения и доставки товаров («мейлфорвардинг»).
- 1.28. *Сторона* – Исполнитель или Клиент.
- 1.29. *Страна отправления* – страна, на территории которой Клиент приобретает Товар у Продавца.
- 1.30. *Страна транзита* – страна, через территорию которой осуществляется перевозка Заказов в Грузах/МПО.
- 1.31. *Таможенный представитель* – лицо, совершающее от имени и по поручению Декларанта или иных заинтересованных лиц таможенные операции в соответствии с таможенным законодательством Страны отправления, Страны транзита и/или РФ.

- 1.32. *Товары* – потребительские непродовольственные товары (предметы, вещи, материалы), приобретаемые Клиентом у Продавцов.
- 1.33. *Услуга МФ* – комплексная услуга по организации получения, хранения, перевозки и доставки (вручения) Товаров, оказываемая Исполнителем Клиенту в объёме, в порядке и на условиях, предусмотренных в Соглашении.
- 1.34. *Услуги* – Услуга МФ и Дополнительные услуги.
- 1.35. *Хрупкие товары* – Товары, отнесенные Исполнителем к соответствующей категории в соответствии с Соглашением.

Ссылки на пункт или приложение являются ссылками на пункт Соглашения или приложение к Соглашению соответственно. Слова, обозначающие единственное число, подразумевают также и множественное число и наоборот, в зависимости от контекста.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Исполнитель обязуется по Заявке Клиента оказать, а Клиент обязуется оплатить:

2.1.1. Услугу МФ, которая включает:

- 1) предоставление Адреса для указания Клиентом в качестве адреса получения Товаров, приобретаемых им у Продавца;
- 2) получение Заказов от имени Клиента у Продавца (или привлечённых им Служб доставки) на Складе, их обработку и размещение на Складе;
- 3) хранение Заказов на Складе в течение установленного Соглашением общего срока хранения;
- 4) подготовку Заказов, в том числе их консолидацию и комплектацию для передачи в доставку;
- 5) организацию перевозки Заказов в Грузах/МПО в международном сообщении воздушным, морским и/или наземным транспортом от Склада до Места вручения;
- 6) организацию прохождения всех необходимых таможенных процедур экспорта и транзита в Стране назначения и/или Странах транзита;
- 7) заключение от своего имени, но в интересах Клиента и за его счёт (или от имени и за счёт Клиента) договоров с Агентами, Службами доставки, Таможенными представителями для целей выполнения Заявок;
- 8) информирование Клиента о ходе выполнения Заявок.

2.1.2. Дополнительные услуги, включая:

- 1) продление срока хранения Заказа на Складе;
- 2) инспекцию Товаров на Складе;
- 3) дополнительную упаковку Заказов;
- 4) изменение комплектации Заказа;
- 5) розыск Заказов;
- 6) содействие в приобретении Товаров у Продавцов («Помощь в покупке»);
- 7) организацию возврата Заказов (Товаров) со Склада Продавцу.

Полный перечень Дополнительных услуг, их стоимость и иные условия опубликованы на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка - <https://pochtaglobal.ru/tariffs.html>)

2.2. Оказание Услуг осуществляется в соответствии с Применимыми нормами.

2.3. В рамках оказания Услуг Исполнитель:

- 2.3.1. не направляет Заказы на адреса абонентских ящиков в РФ;
- 2.3.2. не оказывает услуги вывоза Товаров с или получения на складе (пункте выдаче, адресе и т.п.) Продавца или Службы доставки;

- 2.3.3. не предоставляет Клиенту доступ на Склад, в том числе для самовывоза Товаров;
- 2.3.4. не осуществляет и не организывает получение, перевозку, хранение, доставку и возврат:
- 1) Товаров, приобретённых Клиентом у физических лиц;
 - 2) Запрещенных товаров;
 - 3) Товаров, которые не были оплачены Клиентом (самостоятельно либо с использованием Дополнительной услуги Исполнителя «Помощь в покупке»);
- 2.3.5. не осуществляет и не организывает:
- 1) возврат Заказов, которые считаются переданными в доставку в соответствии с п. 4.7 Соглашения;
 - 2) возврат Заказов, прибывших в Место вручения, но по какой-либо причине не полученных Клиентом, за исключением случаев, указанных в п.4.46 Соглашения;
 - 3) взаимодействие с Продавцами по любым вопросам, связанным с претензиями Клиента к качеству, состоянию и комплектности Товаров, которые были получены Клиентом в Месте вручения Товаров, их заменой, ремонтом, а также наличием и выполнением (обеспечением выполнения) Продавцом (или производителем Товара) каких-либо гарантийных обязательств. Такое взаимодействие осуществляется Клиентом с Продавцом напрямую, за исключением случаев, когда Товары были приобретены с использованием Дополнительной услуги «Помощь в покупке»;
 - 4) доставку Товаров, полученных Клиентом в Месте вручения, но по какой-либо причине возвращаемых Продавцу.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Заключение Соглашения (акцепт оферты)

3.1. Акцептом (полным и безоговорочным принятием условий публичной оферты и заключением Соглашения) признаётся совершение Клиентом следующих действий:

- 3.1.1. регистрация Клиента на Сайте в порядке, предусмотренном Пользовательским соглашением, с:
- 1) обязательным предоставлением всей необходимой и достоверной информации и документов в соответствии с регистрационной онлайн-формой; и
 - 2) проставлением соответствующей отметки о согласии с его условиями;
- 3.1.2. вход в Личный кабинет.

Соглашение считается заключённым с момента совершения Клиентом всех перечисленных выше действий.

3.2. Фактом, подтверждающим согласие Клиента с условиями Соглашения, также является оплата Клиентом заказанных им Услуг в порядке и на условиях, определённых Соглашением.

Изменение Соглашения

3.3. Исполнитель вправе в любое время, по своему усмотрению, изменять и (или) дополнять:

- 3.3.1. Условия Соглашения путём размещения новой редакции Соглашения на Сайте в разделе «Соглашение об оказании услуг» (адресная строка – <https://pochtaglobal.ru/doc/service-agreement.pdf>) Новая редакция Соглашения вступает в силу с даты такого размещения, если иной срок не указан Исполнителем;
- 3.3.2. Разделы Сайта (в том числе, раздел «Тарифы и услуги»), путем обновления их содержания и предоставления возможности доступа к ним с использованием сети «Интернет», в том числе, через Личный кабинет. Условия, указанные в обновленном разделе Сайта, вступают в силу с даты их размещения на Сайте, если иной срок не указан Исполнителем.

Клиент обязуется самостоятельно отслеживать изменения условий Соглашения, включая обновление содержания отдельных разделов Сайта на Сайте. Продолжение использования

Клиентом Личного кабинета и/или Сайта после внесения изменений и (или) дополнений в Соглашение и/или после обновления содержания разделов Сайта означает, что Клиент ознакомился с новой редакцией Соглашения, в том числе, с содержанием обновленных разделов Сайта, являющихся его неотъемлемой частью в соответствии с 8.5, и согласен с их условиями.

Стороны подтверждают, что нахождение Соглашения на Сайте достаточно, чтобы считать, что изменения исходят от Исполнителя.

В случае изменения Исполнителем условий Соглашения в порядке, предусмотренном Соглашением, и несогласия Клиента с новой редакцией Соглашения, Клиент не вправе пользоваться Услугами Исполнителя.

Уведомления, обмен сообщениями и документами

- 3.4. Исполнитель может информировать Клиента, в том числе о ходе оказания Услуг, посредством:
- 3.4.1. направления сообщений на указанный Клиентом в Личном кабинете адрес электронной почты; или
 - 3.4.2. направления текстовых (SMS) уведомлений на номер мобильного телефона Клиента, указанный в Личном кабинете; или
 - 3.4.3. размещения информации или направления сообщений в Личном кабинете.
- 3.5. Исполнитель информирует Клиента и обеспечивает отражение соответствующего статуса в информационной системе Исполнителя (Агента) и в Личном кабинете в отношении следующих событий:
- 3.5.1. получения Заявки;
 - 3.5.2. отмены Заявки;
 - 3.5.3. получения Заказа на Складе;
 - 3.5.4. отказа в получении Заказа на Складе;
 - 3.5.5. завершения подготовки Заказа для передачи в доставку;
 - 3.5.6. передачи Заказа в доставку, включая формирование Груза/МПО (с указанием веса, вложений Товаров и Номера отслеживания);
 - 3.5.7. прибытия Заказа в Место вручения.
- 3.6. Исполнитель предоставляет Клиенту информацию о Службах доставки, непосредственно осуществляющих доставку Заказа, и о Номере отслеживания.
- Клиент самостоятельно получает информацию о движении Груза/МПО и статусе его обработки с использованием Номера отслеживания на сайте или в мобильном приложении соответствующей Службы доставки.
- 3.7. Стороны подтверждают и признают, что присвоение Заявке (или Заказу) соответствующего статуса в информационной системе Исполнителя (Агента), является бесспорным доказательством факта наступления того или иного события и достоверным подтверждением надлежащего выполнения Исполнителем соответствующих обязанностей при оказании Услуг.
- 3.8. Документы, сообщения и информация, направляемые и принимаемые Клиентом с использованием функционала Личного кабинета, в том числе по выбору Услуг и размещению Заявок, считаются подписанными ПЭП в соответствии с условиями Пользовательского соглашения и признаются электронными документами, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью Клиента.

Третьи лица и представительство

- 3.9. Исполнитель вправе привлечь (от своего имени или от имени Клиента):
- 3.9.1. Агентов, в том числе для:
 - 1) обеспечения приёма денежных средств от Клиента в оплату за Услуги и Товары;
 - 2) осуществления необходимых действий для покупки Товаров у Продавцов, а также для взаимодействия с Продавцами по вопросам возврата (обмена) Товаров и

возврата денежных средств;

- 3) получения Заказов от Продавцов (привлечённых ими Служб доставки) на Складе от имени Клиента, а также осуществления всех необходимых операций с Заказами на Складе.
- 3.9.2. Службы доставки, в том числе для осуществления (или организации осуществления) приёма, обработки, перевозки и доставки (вручения) Товаров в Грузах/МПО.
 - 3.9.3. Таможенных представителей, в том числе для сопровождения прохождения таможенных операций и необходимых процедур при экспорте Товаров из Страны отправления, а также при импорте и/или транзите Товаров через Страны транзита.
- 3.10. Клиент уполномочивает Исполнителя совершать от имени Клиента следующие фактические и юридические действия:
- 3.10.1. осуществлять выбор Служб доставки, Агентов и Таможенных представителей и заключать с ними договоры;
 - 3.10.2. оплачивать услуги, оказанные Агентами, перечислять Агентам суммы компенсаций, составляющих стоимость Товаров, приобретаемых ими для Клиента с целью оказания Дополнительной услуги «Помощь в покупке», а также получать возвращаемые Агентами суммы компенсаций стоимости Товаров;
 - 3.10.3. составлять и предъявлять претензии Агентам, Службам доставки и Таможенным представителям, а также взаимодействовать по вопросам их урегулирования (удовлетворения), в том числе получать возмещение убытков, суммы штрафов и иные компенсационные выплаты;
 - 3.10.4. получать Заказы на Складе от Продавца (привлечённых им Служб доставки), в том числе подписывать любые документы (накладные, расписки, квитанции и пр.) или иным образом подтверждать факт получения Заказов;
 - 3.10.5. осуществлять обработку Заказов на Складе, включая прикрепление ярлыков, упаковку, вскрытие и другие действия, необходимые для целей оказания Услуг;
 - 3.10.6. при необходимости, в том числе в случаях, предусмотренных в Соглашении, изменять маршруты, условия и способы доставки Заказов Клиенту в РФ;
 - 3.10.7. оформлять, подписывать и подавать любые транспортные, таможенные и иные сопроводительные документы (накладные, поручения, декларации, счета и пр.), необходимые для целей оказания Услуг, в том числе для получения, отправки, перевозки, вручения Заказов Клиенту в Грузах/МПО и для таможенного оформления Товаров при экспорте/импорте/транзите в Стране отправления и Странах транзита;

Полномочия, предусмотренные настоящим пунктом, предоставляются Клиентом для целей оказания Услуг с даты заключения Соглашения и на срок до его выполнения.

Запрещённые товары и Хрупкие товары

- 3.11. К Запрещённым товарам относятся Товары:
- 3.11.1. в отношении которых Применимыми нормами установлены ограничения:
 - 1) по обороту;
 - 2) по перевозке/пересылке в Грузах/МПО;
 - 3) по экспорту/транзиту/импорту, в том числе, любые ограничения в связи с применением (наложением) санкций (односторонних ограничительных мер любого рода) Европейским союзом, США и иными иностранными государствами или в связи с применением контрсанкций или иных ограничений на импорт(ввоз) Товаров Российской Федерацией;
 - 3.11.2. легковоспламеняющиеся, взрывоопасные или вообще опасные по своей природе.

Перечень Запрещённых товаров публикуется на Сайте в разделе «Запрещённые товары» (адресная строка – <https://pochtaglobal.ru/prohibited-goods.html>), регулярно обновляется Исполнителем. Товары, экспорт/импорт которых в РФ запрещен в соответствии с Применимыми нормами признаются Запрещёнными товарами независимо от их внесения в указанный перечень.

- 3.12. Свойства, характеристики, параметры и иные отличительные признаки Товаров, относящихся к Хрупким товарам, перечень отдельных категорий, видов и/или артикулов Хрупких товаров, а также условия оказания Услуг в отношении Хрупких товаров, публикуются на Сайте в разделе «*Запрещенные товары*» (<https://pochtaglobal.ru/prohibited-goods.html#vnimaniepochtaglobalnedostavljaet>).
- 3.13. Раздел Сайта «*Запрещенные товары*» является неотъемлемой частью Соглашения в соответствии с п. 8.5 Соглашения.
- 3.14. Клиент несет ответственность за:
- 3.14.1. ознакомление с правилами и ограничениями в отношении Запрещенных товаров, установленными в Соглашении, на Сайте или в Применимых нормах;
 - 3.14.2. предварительную проверку приобретаемых и Товаров на предмет их возможного отнесения к Запрещенным товарам;
 - 3.14.3. любые последствия, в том числе, убытки, расходы и затраты, которые могут возникнуть у Клиента в связи с приобретением Запрещенных товаров (в том числе, с использованием Дополнительной услуги «Помощь в покупке») и размещением Заявок на оказание Услуг в отношении Запрещенных товаров).

Персональные данные

- 3.15. Персональные данные Клиента обрабатываются Исполнителем в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Пользовательским соглашением, а также условиями Политики обработки персональных данных, опубликованной на Сайте (адресная строка – <https://pochtaglobal.ru/doc/personal-data-processing-policy.pdf>).

Согласие Клиента на обработку его персональных данных, предоставляется и подтверждается Клиентом посредством заключения Соглашения. Клиент дает Исполнителю своё согласие на сбор, хранение, передачу, уничтожение и обработку его персональных данных (а именно: фамилия, имя, отчество, адрес, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, номер телефона), в том числе на их обработку, хранение (в том числе в виде копии основного документа, удостоверяющего личность) в информационных системах Исполнителя. Клиент соглашается на использование Исполнителем его персональных данных, в том числе указанных и предоставленных им при регистрации на Сайте и при оформлении Заявки для их обработки (включая, но не ограничиваясь систематизацией, накоплением, хранением, уточнением, использованием, уничтожением), в целях оказания Услуг. Для этой цели Исполнитель также вправе передавать Агентам, Таможенным представителям и Службам доставки персональные данные, указанные в настоящем пункте. Согласие действительно в течение срока действия Соглашения.

Заверения Клиента

- 3.16. На дату заключения Соглашения, на дату внесения информации о Заказе согласно п.4.10 Договора или оформления заказа Товара у Продавца (без предварительного внесения информации о Заказе на Сайте), а также на дату размещения каждой Заявки или в каждую дату оплаты Клиентом Услуг Клиент заверяет, подтверждает и гарантирует, что:
- 3.16.1. обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения Соглашения, при этом Исполнитель вправе в любое время потребовать от Клиента предоставления информации и документов, подтверждающих такие права и полномочия;
 - 3.16.2. до момента оформления Заявки и/или заключения Соглашения ознакомился с его содержанием и принимает его условия;
 - 3.16.3. Товары, приобретаемые Клиентом у Продавцов и доставляемые с использованием Услуг Исполнителя, предназначены для личного пользования Клиента, не являются Запрещёнными товарами и не будут им использоваться для нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
 - 3.16.4. подлинными и достоверными являются предоставляемые Клиентом в Личном кабинете для целей оказания Услуг:
 - 1) информация и документы в отношении Товаров (характеристики, свойства,

назначение, стоимость и пр.);

- 2) персональные данные Клиента и документы, подтверждающие личность Клиента;
- 3) информация о Продавце;
- 4) документы, подтверждающие стоимость и факт приобретения (оплаты) Товаров;
- 5) иная информация и документы, запрошенные Исполнителем.

3.16.5. Товары, поступающие на Склад по Заявкам Клиента оплачены им в полном объеме (самостоятельно либо с использованием Дополнительной услуги Исполнителя «Помощь в покупке»).

Клиент безусловно соглашается и подтверждает, что Исполнитель полагается на заверения об обстоятельствах в соответствии с настоящим разделом Соглашения при его заключении и исполнении и обязуется возместить Исполнителю по его требованию убытки, причинённые недостоверностью таких заверений.

4. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ

Предоставление Адреса

4.1. Исполнитель предоставляет Клиенту Адрес после его регистрации на Сайте при создании Личного кабинета.

Адрес:

- 4.1.1. предоставляется в каждой Стране отправления, выбранной Клиентом при регистрации на Сайте;
- 4.1.2. может быть использован Клиентом исключительно в целях его указания в качестве адреса получения предоплаченных Товаров, приобретаемых у Продавцов в соответствующей Стране отправления;
- 4.1.3. доступен Клиенту в течение срока действия Соглашения или до получения Клиентом уведомления от Исполнителя в соответствии с п.4.4 Соглашения; и
- 4.1.4. содержит уникальный идентификатор, позволяющий осуществлять учет Заказов Клиента.

Общий перечень доступных Стран отправления также публикуется Исполнителем на Сайте в разделе «*Тарифы и услуги*» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>) и в Личном кабинете.

4.2. Адрес не может быть использован Клиентом для:

- 4.2.1. регистрации аккаунтов (учётных записей) на любых других сайтах;
- 4.2.2. открытия банковских счетов и оформления платёжных карт;
- 4.2.3. направления, получения, размещения или пересылки Товаров, которые не были оплачены Клиентом (самостоятельно либо с использованием Дополнительной услуги Исполнителя «Помощь в покупке»);
- 4.2.4. иных целей, прямо не предусмотренных Соглашением.

4.3. Исполнитель имеет право, при условии предварительного уведомления Клиента не менее, чем за 5 (пять) Рабочих дней:

- 4.3.1. сделать Адрес, предоставленный Клиенту в Стране отправления, временно или полностью недоступным для Клиента в связи с:
 - 1) приостановкой или прекращением использования соответствующего Склада Исполнителем или Агентом;
 - 2) приостановкой или прекращением деятельности Исполнителя (Агента) в Стране отправления;
 - 3) иными причинами, делающими невозможным использование соответствующего Адреса для оказания Услуг.

4.3.2. внести изменения в Адрес.

Порядок оформления, изменения и отмены Заявок

- 4.4. Общие правила и условия использования Клиентами функционала Сайта и Личного кабинета, в том числе при оформлении Заявок, установлены в Пользовательском соглашении.
- 4.5. Заявки оформляются Клиентом:
- 4.5.1. дистанционным способом с использованием специального интерфейса в Личном кабинете в соответствии с пошаговыми инструкциями в соответствующем разделе; и
- 4.5.2. на каждый Заказ отдельно после того как Заказ получен Исполнителем на Складе, за исключением Заявок на Дополнительные услуги, условиями которых прямо предусмотрена возможность оформления Заявки до получения Заказа на Складе.
- Заявка считается принятой Исполнителем в момент предоставления Исполнителем Клиенту информации о её получении в Личном кабинете.
- 4.6. В Заявке Клиент может выбрать одну или несколько Дополнительных услуг посредством их указания (отметки) с использованием функционала (инструментов) Личного кабинета.
- 4.7. До передачи Заказа в доставку Клиент вправе:
- 4.7.1. отменить Заявку при условии оплаты фактически оказанных Исполнителем Услуг и понесённых расходов;
- 4.7.2. по согласованию с Исполнителем внести изменения в Заявку, в том числе в состав/перечень Товаров в Заказе, в перечень Дополнительных услуг.

После передачи Заказа в доставку Клиент не может отменить Заявку или внести в неё какие-либо изменения. Заказ считается переданным в доставку с момента присвоения Заявке (или Заказу) статуса «Готово к отправке» (или иного аналогичного статуса) в информационной системе Исполнителя.

В случае отмены Клиентом Заявки до передачи Заказа в доставку, денежные средств, уже полученные (списанные) Исполнителем в оплату за Услуги, могут быть возвращены по требованию Клиента за вычетом фактически оказанных Услуг и понесённых расходов.

- 4.8. Исполнитель вправе в одностороннем порядке, при условии предварительного информирования Клиента, приостановить оказание Услуг на любом этапе или полностью отказаться от выполнения Заявки в следующих случаях:
- 4.8.1. Клиент не оплатил (не полностью оплатил) Услуги и/или Товары;
- 4.8.2. в Заказе обнаружены Запрещённые товары;
- 4.8.3. Клиент не предоставил или предоставил недостоверные документы и/или информацию;
- 4.8.4. у Исполнителя возникли подозрения о том, что операция оплаты за Услуги Исполнителя или Товары является несанкционированной, недействительной или мошеннической;
- 4.8.5. Клиент нарушил иные обязательства (правила), предусмотренные Соглашением.

Клиент обязуется возместить Исполнителю все убытки и расходы, вызванные отказом Исполнителя от выполнения Заявки по указанным выше основаниям.

Получение и размещение Заказов на Складе

- 4.9. Клиент самостоятельно приобретает Товары у Продавцов, организывает доставку Заказов до Склада и отвечает за корректное, полное и точное указание Адреса при его предоставлении Продавцу для целей доставки Товаров на Склад.

Исполнитель может оказать содействие Клиенту в приобретении Товаров у Продавцов только в рамках Дополнительной услуги «Помощь в покупке» на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «Помощь в покупке» (адресная строка – <https://pochtaglobal.ru/shop-help.html>).

- 4.10. Для целей получения Заказа на Складе Клиент должен предварительно предоставить

Исполнителю:

- 4.10.1. информацию о Продавце: полное наименование;
- 4.10.2. наименование каждого Товара, ссылка на его страницу на сайте продавца, количество и цену Товара;
- 4.10.3. номер Заказа: номер внутреннего почтового отправления/груза в Стране отправления, присвоенный Службой доставки, привлеченной Продавцом или Клиентом; код (или иной идентификатор), необходимый для получения Заказа Исполнителем, предоставленный Клиенту Службой доставки;
- 4.10.4. документальное и/или иное подтверждение стоимости Товаров и факта их оплаты: чеки, квитанции, платёжные поручения, выписки, электронные уведомления/сообщения, снимки экрана;
- 4.10.5. информацию о наличии в Заказе Хрупких товаров, а также Товаров с особыми свойствами и/или характеристиками (негабаритный, нестандартный и др.).

Исполнитель имеет право запросить, а Клиент обязуется предоставить дополнительные документы/информацию, в том числе документы, подтверждающие личность Клиента и факт приобретения Товаров с использованием платёжной карты, принадлежащей Клиенту.

- 4.11. Если Клиент не предоставил информацию в соответствии с п.4.10 выше до поступления соответствующего Заказа на Склад, Исполнитель идентифицирует Заказ по уникальному идентификатору в Адресе Клиента и отражает Заказ в его Личном кабинете. В этом случае размещение соответствующих Заказов на Складе производится Исполнителем с использованием Дополнительной услуги «*Инспекция*», которая считается заказанной Клиентом, на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «*Тарифы и услуги*» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

Отражение Исполнителем Заказов в Личном кабинете в соответствии с порядком, предусмотренным настоящим пунктом, не освобождает Клиента от обязанности впоследствии предоставить необходимые Исполнителю документы/информацию.

- 4.12. Получение и размещение Исполнителем на Складе Заказов содержащих Хрупкие товары производится исключительно с использованием Дополнительной услуги «*Инспекция*» на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «*Тарифы и услуги*» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>). которая считается заказанной Клиентом, на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «*Тарифы и услуги*» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).
- 4.13. При получении Заказа на Складе Исполнитель:
 - 4.13.1. идентифицирует Заказ по номеру, предоставленному Клиентом;
 - 4.13.2. осуществляет разгрузочные работы; и
 - 4.13.3. измеряет и взвешивает Заказ;
 - 4.13.4. уведомляет Клиента об успешном размещении Заказа на Складе в соответствии с п. 3.5 Соглашения.
- 4.14. Клиент понимает и соглашается с тем, что:
 - 4.14.1. статус, указанный на сайте или в мобильном приложении Службы доставки, о том, что Заказ получен Исполнителем на Складе, не подтверждает и не является для Сторон доказательством факта действительного получения Заказа Исполнителем на Складе;
 - 4.14.2. Заказ считается полученным Исполнителем на Складе исключительно после отражения соответствующего статуса в информационной системе Исполнителя.
- 4.15. Если Клиент не получил от Исполнителя уведомления об успешном размещении Заказа на Складе, а согласно информации, на сайте или в мобильном приложении Службы доставки соответствующий Заказ был передан Службой доставки Исполнителю, Клиент может обратиться к Исполнителю с запросом о проверке факта поступления такого Заказа на Склад в порядке, предусмотренном Соглашением. В этом случае Клиент должен предоставить Исполнителю всю необходимую информацию о Заказе (номер, дата размещения Заявки и т.д.). После получения такого запроса Исполнитель осуществляет соответствующую проверку в своих информационных системах и информирует Клиент о ее результатах.

Если в результате такой проверки Заказ не обнаружен, Клиент может обратиться с запросом о проведении фактического розыска соответствующего Заказа на Складе. В этом случае розыск Заказа осуществляется Исполнителем безвозмездно, а не в рамках Дополнительной услуги «Розыск».

Розыск Заказа производится Исполнителем в течение 7 (семи) календарных дней. Если по истечении данного срока Заказ не обнаружен, Заказ признается не полученным Исполнителем и, соответственно, Исполнитель не несет ответственности за его утрату.

Исполнитель предоставляет Клиенту рекомендации по дальнейшим действиям, которые Клиент может самостоятельно и по своему усмотрению осуществить для дальнейшего розыска Заказа. Соответствующие рекомендации предоставляются Исполнителем посредством размещения информации на Сайте в разделе «Справка» (адресная строка <https://pochtaglobal.ru/help.html>). При этом Исполнитель не осуществляет указанных в данном разделе Сайта или каких-либо иных дальнейших действий по розыску Заказа, в том числе не взаимодействует с Продавцом и/или Службой доставки от имени или по поручению Клиента, а также не отвечает за успешное завершение розыска Заказа (или возврата Клиенту уплаченных им за Товар денежных средств) в случае или в результате выполнения рекомендованных Исполнителем действий.

- 4.16. Стороны признают, что вес Заказа определяется, после его упаковки Исполнителем на Складе, отражается и учитывается по итогам взвешивания проводимого на Складе при получении и/или размещении Заказа и является фактическим весом такого Заказа, используемым для оказания Услуг (в том числе, для расчёта стоимости Услуг).

Вес Заказа, указываемый Продавцом или привлечённой им (или Клиентом) Службой доставки, для целей оказания Услуг не используется.

- 4.17. При получении Заказа на Складе Исполнитель:

- 4.17.1. не вскрывает его упаковку и/или индивидуальную упаковку отдельных Товаров.
- 4.17.2. не осуществляет проверку комплектности и внешнего состояния Товаров в Заказе, в том числе, не проверяет Заказ на предмет наличия Запрещённых товаров или Хрупких товаров;
- 4.17.3. не производит фото и/или видео фиксацию Товаров в Заказе.

Указанные выше действия могут осуществляться Исполнителем исключительно по отдельному заданию Клиента в рамках оказания Дополнительной услуги «Инспекция» на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

Если Клиент поручил Исполнителю осуществить проверку Товаров в рамках Дополнительной услуги «Инспекция» и прямо указал на необходимость проверки Товара на предмет соответствия конкретным характеристикам (параметрам), Исполнитель отвечает только за корректное и своевременное информирование Клиента о наличии (отсутствии) недостатков Товара по заданным Клиентом характеристикам (параметрам).

При этом Клиент понимает и соглашается с тем, что Исполнитель не отвечает за соответствие Товара каким-либо требованиям Клиента в отношении качества, комплектности и работоспособности.

- 4.18. Исполнитель имеет право:

- 4.18.1. отказаться от получения Заказа на Складе, если в результате внешнего осмотра (проверки) обнаружено, что его весогабаритные характеристики не соответствуют требованиям, установленным Исполнителем в разделе «Тарифы и услуги» на Сайте (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>) ;
- 4.18.2. в случае обнаружения Запрещённых товаров в Заказе:
 - 1) отказать в получении Заказа;
 - 2) извлечь Запрещённые товары из Заказа и/или отказать в их получении и размещении на Склад;
 - 3) обезвредить и уничтожить Запрещённые товары с опасными свойствами без возмещения убытков с предварительным уведомлением об этом Клиента (в случае необходимости незамедлительного предотвращения негативных последствий такое

уведомление может быть направлено после обезвреживания и уничтожения Запрещённых товаров) и потребовать у Клиента возмещения убытков, причинённых их хранением;

Исполнитель в порядке, предусмотренном Соглашением, информирует Клиента об обнаружении Запрещённых товаров и/или Товаров, не соответствующих требованиям, установленным Соглашением, и не приступает к оказанию Услуг в отношении таких Товаров.

- 4.18.3. отказаться от получения Заказа на Складе, если обнаружено, что Товар не оплачен Клиентом.

Хранение Заказов

- 4.19. Услуга МФ включает хранение Заказа на Складе до:

4.19.1. его передачи в доставку; или

4.19.2. его возврата Продавцу (привлечённой им Службе доставке) по Заявке Клиента в рамках соответствующей Дополнительной услуги.

- 4.20. Общий срок хранения Заказа по Услуге МФ не может превышать 90 (девяносто) календарных дней с даты его получения на Складе.

Исполнитель уведомляет Клиента об истечении общего срока хранения Заказа (и необходимости оформить Заявку на доставку Заказа) не менее чем за 14 календарных дней до его истечения.

- 4.21. Срок хранения продлевается:

4.21.1. по Заявке Клиента;

4.21.2. автоматически (после истечения общего срока хранения по Услуге МФ).

В обоих случаях продление срока хранения осуществляется в рамках оказания Исполнителем Дополнительной услуги «Продление срока хранения» на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

- 4.22. Исполнитель уведомляет Клиента:

4.22.1. о продлении срока хранения на условиях соответствующей Дополнительной услуги и необходимости оформить Заявку на доставку Заказа; и

4.22.2. о возможности уничтожения Заказа в соответствии с п.4.39 Соглашения без возмещения Клиенту стоимости Товаров и Услуг в случае если Клиент:

- 1) не оплатит соответствующую Дополнительную услугу в указанный в уведомлении срок; и
- 2) не оформит Заявку на передачу Заказа в доставку или на его возврат Продавцу.

Условия доставки

- 4.23. Способы доставки Заказов Клиенту в РФ, их характеристики, стоимость и иные условия опубликованы на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

- 4.24. Выбор способа доставки осуществляется Клиентом при оформлении Заявки после получения Заказа на Складе.

При оформлении соответствующей Заявки Клиент:

4.24.1. подтверждает, что Исполнитель должен использовать предоставленную Клиентом ранее (при регистрации на Сайте или оформлении иных Заявок) информацию для отправки Груза/МПО с соответствующим Заказом в его адрес; или

4.24.2. предоставляет новую (дополненную, исправленную) информацию.

Клиент может исправить и/или дополнить информацию ранее предоставленную им Исполнителю для целей доставки Заказа (включая, фамилию, имя, отчество получателя Заказа и адрес доставки) исключительно до момента когда Заказ считается переданным в доставку в соответствии с п. 4.7 Соглашения.

Исполнитель имеет право запросить, а Клиент обязуется предоставить документы/информацию для подтверждения актуальности и корректности предоставленной информации.

- 4.25. Возможность доставки Заказа выбранным Клиентом способом доставки обусловлена соблюдением:
- 4.25.1. требований к весогабаритным характеристикам, установленным Исполнителем в разделе «Тарифы и услуги» на Сайте (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>);
 - 4.25.2. правил соответствующих Служб доставки; и
 - 4.25.3. иных требований и ограничений, установленных в Соглашении.
- 4.26. В случае несоблюдения каких-либо условий, указанных в п.4.25, Исполнитель имеет право:
- 4.26.1. отказать Клиенту в доставке Заказа; или
 - 4.26.2. предложить Клиенту изменить способ доставки Заказа, если другой способ доставки может обеспечить выполнение соответствующих условий.
- 4.27. В ходе подготовки Заказа к передаче в доставку Исполнитель:
- 4.27.1. комплектует Заказ, в том числе упаковывает его с использованием стандартных упаковочных материалов, обеспечивающих сохранность Товаров в условиях, обычных для выбранного способа доставки;
 - 4.27.2. взвешивает Заказ;
 - 4.27.3. распечатывает и прикрепляет необходимые ярлыки;
 - 4.27.4. формирует пакет транспортных и сопроводительных документов, необходимых для передачи Заказа в доставку.
- 4.28. Доставка Заказов с Хрупкими товарами, а также с Товарами с особыми свойствами и/или характеристиками (негабаритный, нестандартный и др.) осуществляется исключительно при условии:
- 4.28.1. проведения проверки с использованием Дополнительной услуги «Инспекция» на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>)
 - 4.28.2. обязательной индивидуальной упаковки Товаров в соответствии с указанными свойствами и/или характеристиками. Предоставление Исполнителем индивидуальной упаковки и действия (работы) по упаковке Заказа на Складе производятся в рамках Дополнительной услуги «Дополнительная упаковка» на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).
- 4.29. Клиент вправе изменить количество и/или артикулы (позиции) Товаров в уже укомплектованном Исполнителем Заказе до момента, когда он признается переданным в доставку (в соответствии с п. 4.7 Соглашения) по Заявке на оказание Дополнительной услуги «Разделение» на условиях, опубликованных на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).
- Доставка Заказов от Склада до Места вручения осуществляется Службами доставки в Грузах/МПО.
- Сроки доставки Заказов зависят от выбранного Клиентом способа доставки, а также от Службы доставки и сообщаются Исполнителем Клиенту после передачи Заказа в доставку.
- Сроки доставки, опубликованные на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>) или получаемые Клиентом с использованием инструментов расчёта (калькуляторов доставки) на Сайте, являются приблизительными и не могут служить основанием для предъявления Исполнителю претензий в связи с нарушением сроков доставки Заказов.
- 4.30.
- Фактом заключения Соглашения и выбора способа доставки, предполагающего доставку Заказов в МПО, Клиент подтверждает свое согласие с условиями доставки МПО:
- 4.30.1. Возврат отправителю не вручённых МПО по истечении срока хранения,

установленного Применимыми нормами, не осуществляется;

- 4.30.2. Временное хранение МПО, не доставленных (не врученных) Клиенту в связи с его отказом от их получения либо в связи с истечением установленного срока хранения, не осуществляется.
- 4.31. Услуга МФ признается оказанной Исполнителем Клиенту с момента прибытия Груза/МПО с Заказом в Место вручения, что подтверждается отражением соответствующего статуса в информационной системе Исполнителя (Агента) и в Личном кабинете.

Таможенное оформление

- 4.32. В зависимости от выбранного Клиентом способа доставки, а также правил Службы доставки, Декларантом при экспорте Товаров из Страны отправления, а также при импорте/экспорте или транзите в Странах транзита может выступать как Клиент, так и третье лицо (Агент, Служба доставки, Таможенный представитель) от имени Клиента и за его счёт (или от своего имени и за счёт Клиента).
- 4.33. Подготовка деклараций, уведомлений и иных таможенных документов для прохождения таможенных процедур в Стране отправления и Странах транзита, а также сопровождение таких таможенных процедур, осуществляется:
- 4.33.1. Службами доставки и/или Таможенными представителями, выбранными и привлечёнными Исполнителем в соответствии с Соглашением; и
- 4.33.2. на основании информации и документов, предоставленных Клиентом.
- 4.34. Клиент отвечает за:
- 4.34.1. корректность и полноту информации в отношении Товаров, указываемой в таможенных декларациях, счетах и иных сопроводительных документах, а также за подлинность и достоверность документов, предоставляемых Клиентом для целей прохождения таможенных процедур; и
- 4.34.2. своевременную и полную оплату любых таможенных платежей, налогов (включая, но не ограничиваясь, налогом на добавленную стоимость, если он подлежит уплате), штрафов или других расходов, которые Исполнитель может понести в результате действий таможенных или других государственных органов власти в соответствии со всеми таможенными платежами, связанными с пересечением Товарами государственных границ.
- 4.35. Клиент обязан:
- 4.35.1. за свой счёт предоставить Исполнителю (Агенту, Службе доставки, Таможенному представителю) дополнительные документы с целью подтверждения сведений, заявленных в таможенных декларациях или прав Декларанта (Таможенного представителя) в случае, если такое требование поступило от таможенных органов;
- 4.35.2. в порядке и в сроки, предусмотренные Соглашением возместить Исполнителю (Агенту, Службе доставке, Таможенному представителю):
- 1) все убытки и расходы, возникшие в результате предъявления требований со стороны таможенных или других государственных органов об уплате любых таможенных платежей, налогов (включая, но не ограничиваясь, налогом на добавленную стоимость, если он подлежит уплате), штрафов, связанных с прохождением таможенных процедур при пересечении Товарами государственных границ;
 - 2) стоимость хранения, иных дополнительных услуг (работ) и другие издержки, понесенные Исполнителем (Агентом, Службой доставки, Таможенным представителем) в связи с тем, что Клиент не может предоставить надлежащий перечень документов, получить лицензию или разрешение, отказывается оплатить или задерживает оплату таможенных платежей.

Возмещения оплачиваются Клиентом через Личный кабинет путём предоставления Исполнителю права на списание соответствующих расходов с Личного счёта или путем оплаты отдельного счёта, выставленного Исполнителем Клиенту и направленному с использованием в Личного кабинета.

- 4.36. Клиент предоставляет Исполнителю (Агенту, Службе доставки, Таможенному представителю) право:
- 4.36.1. в целях соблюдения Применимых норм или устранения возможного вреда другим Товарам, а также при подозрении на наличие Запрещённых товаров в Заказе вложение вскрывать и проверять Товары;
 - 4.36.2. выступая от имени и по поручению Клиента присутствовать при таможенном досмотре Товаров в Заказе и осуществлении других таможенных операций и формальностей, в том числе подписывать необходимые акты и иные документы;
 - 4.36.3. распорядиться об уничтожении Заказа в случае, если Клиент был уведомлён о необходимости оплаты каких-либо таможенных платежей в соответствии с Применимыми нормами, но не осуществил оплату в указанный в уведомлении срок.
- 4.37. Для таможенного оформления на территории РФ Товаров:
- 4.37.1. доставляемых в Грузах, Клиент принимает условия публичной оферты Таможенного представителя на его сайте;
 - 4.37.2. доставляемых в МПО, Клиент, выбирая соответствующий способ доставки при оформлении Заявки, принимает условия публичной оферты АО «Почта России», опубликованной на сайте АО «Почта России» (адресная строка <https://customs.pochta.ru/oferta>) и заключает соответствующий договор-оферту.

Возврат и уничтожение

- 4.38. Если Исполнитель уведомил Клиента о том, что Заказ находящийся на Складе не подлежит доставке в связи с тем, что он содержит Запрещённые товары или не соответствует иным требованиям Соглашения, Клиент имеет право в течение 7 (семи) календарных дней со дня получения соответствующего уведомления оформить Заявку на оказание Дополнительной услуги «Возврат».
- Клиент указывает в соответствующей Заявке Товары, подлежащие возврату, адрес Продавца на который осуществляется возврат, а также предоставляет иные данные и документы, требуемые Исполнителю.
- 4.39. В рамках Дополнительной услуги «Возврат» Клиент может также заказать организацию возврата Продавцу полученного Исполнителем и размещённого на Складе Заказа, который не содержит Запрещённые товары и соответствует требованиям, установленным Соглашением.
- 4.40. Исполнитель имеет право уничтожить Заказ (Товар) без возмещения Клиенту стоимости Товара, возврата денежных средств за соответствующие Услуги, а также предоставления каких-либо актов и документов в подтверждение факта уничтожения:
- 4.40.1. если Дополнительная услуга «Возврат» не заказана Клиентом в срок, предусмотренный в п. 4.37;
 - 4.40.2. если Продавец отказался от получения возвращаемого Заказа (Товара) по любой причине;
 - 4.40.3. в иных случаях, предусмотренных в Соглашении.
- При этом Клиент обязуется возместить все убытки и расходы Исполнителя, связанные с уничтожением Заказа в порядке и в сроки, предусмотренные в п.б.6 Соглашения.
- 4.41. Исполнитель не осуществляет и не организывает возврат стоимости Товаров, которые были возвращены Продавцу, за исключением случаев, когда Клиент воспользовался Дополнительной услугой «Помощь в покупке», при этом денежные средства, уплаченные Клиентом за такую Дополнительную услугу, возврату не подлежат.
- 4.42. Стоимость и иные условия оказания Дополнительной услуги «Возврат» опубликованы на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <https://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

Дополнительные услуги

- 4.43. Дополнительная услуга «Инспекция» может быть заказана Клиентом при оформлении Заявки для осуществления стандартной проверки Товаров в Заказе. Объём, параметры и стоимость такой проверки, а также иные условия опубликованы на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

- 4.44. Если приобретенный Клиентом Заказ не поступает на Склад в заявленный Продавцом срок, Исполнитель может оказать Клиенту содействие в его розыске в рамках Дополнительной услуги «Розыск».

В этом случае Исполнитель, действуя от имени Клиента, в том числе:

- 4.44.1. осуществляет поиск Заказа на Складе (на случай, если Заказ поступил на Склад под некорректным номером).
4.44.2. взаимодействует с Продавцами (привлечёнными ими Службами доставки) для выяснения статуса доставки и/или причин задержки.

Перечень дополнительной информации, необходимой Исполнителю для оказания такой Дополнительной услуги, её стоимость и иные условия опубликованы на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

- 4.45. Исполнитель может оказать Клиенту содействие в организации выкупа Товара у указанного им Продавца в рамках оказания Дополнительной услуги «Помощь в покупке» на условиях опубликованных на Сайте в разделе «Помощь в покупке» (адресная строка <https://pochtaglobal.ru/shop-help.html>)

- 4.46. Если Клиент по тем или иным причинам не получил Заказ в Грузе/МПО в Месте вручения в срок установленный Соглашением (в том числе, на Сайте) и/или Применимыми нормами, Клиент может обратиться к Исполнителю с запросом оказать содействие в повторной доставке и/или выдаче такого Заказа. При этом Исполнитель вправе, но не обязан, оказать Клиенту такое содействие.

После получения запроса от Клиента Исполнитель:

- 4.46.1. определяет и принимает решение о возможности повторной доставки и/или выдачи соответствующего Заказа Клиенту;
4.46.2. рассчитывает индивидуальную стоимость повторной доставки и/или выдачи соответствующего Заказа Клиенту; и
4.46.3. выставляет счет на оплату за повторную доставку и/или выдачу Заказа в порядке, предусмотренном Соглашением.

После получения оплаты от Клиента, Исполнитель предпринимает разумные и доступные ему действия для организации повторной доставки и/или выдачи Заказа. По итогам предпринятых действий Исполнитель информирует Клиента о достигнутых результатах, а именно: Заказ доступен для получения Клиентом в Месте вручения в течение соответствующего срока хранения или Заказ не может быть повторно доставлен и/или выдан.

В случае выявления обстоятельств, свидетельствующих о невозможности возврата Заказа в Грузе/МПО в Место вручения, Исполнитель вправе отказать Клиенту в выполнении запроса на любом этапе его рассмотрения или выполнения.

Если, несмотря на предпринятые Исполнителем действия, повторная доставка и/или выдача Заказа не может быть осуществлена, денежные средства, уже полученные (списанные) Исполнителем, подлежат возврату по требованию Клиента за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов.

Клиент понимает и признает, что Исполнитель не несет ответственность и не предоставляют Клиенту каких-либо гарантий успешной доставки и/или выдачи Заказа Клиенту.

5. ТАРИФЫ И ОПЛАТА УСЛУГ

- 5.1. Тарифы на Услуги устанавливаются в размерах, предусмотренных на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка – <http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>), и указаны с учётом всех применимых налогов и сборов, если Исполнителем прямо не указано иное. Оплата Услуг производится по тарифам, действующим на момент оформления Заявки.
5.2. Клиент может предварительно рассчитать стоимость Услуг по конкретной Заявке с использованием калькулятора на Сайте в разделе «Тарифы и услуги» (адресная строка –

<http://pochtaglobal.ru/tariffs.html>).

Расчёты, произведённые Клиентом с использованием калькулятора, являются примерными, носят исключительно информационный (справочный) характер и не имеют силы оферты.

- 5.3. Итоговая стоимость Услуг по Заявке, которая подлежит оплате Клиентом, определяется Исполнителем по результатам обработки соответствующей Заявки и предоставляется Клиенту в Личном кабинете.

Оплата Услуг осуществляется на условиях аванса (предоплата в размере 100% стоимости). Аванс перечисляется Клиентом с использованием платёжной карты Клиента в следующем порядке: путём оплаты указанной Исполнителем суммы денежных средств с использованием счёта (в том числе счёта в виде ссылки на платёжную форму в сети Интернет), предоставленного Исполнителем по итогам оформления Заявки и направленного через Личный кабинет и(или) посредством электронной почты.

- 5.4. При оплате Услуг Клиент обязуется самостоятельно оплачивать любые возникающие в связи с этим комиссии банков-посредников и/или платёжных систем.
- 5.5. Исполнитель вправе в любой момент потребовать от Клиента подтвердить свою личность, факт оплаты Товара и/или подтвердить свое право на пользование платёжной картой, с которой производилась оплата Услуг и Товаров, в том числе запросить копию документа, удостоверяющего личность (паспорта, заграничного паспорта, иного удостоверения личности), реквизиты банковской карты, с которой производилась оплата или уточнить данные по платёжной операции, фотографию Клиента для целей подтверждения факта оплаты или для рассмотрения претензии Клиента.
- 5.6. Завершая оплату Услуг с использованием своей платёжной карты, в том числе путём ввода пин-кода/токена/кода подтверждения, Клиент подтверждает, что:

- 5.6.1. является надлежащим держателем платёжной карты и имеет право на её использование в целях оплаты Услуг и/или Товаров;
- 5.6.2. операция оплаты не является несанкционированной;
- 5.6.3. сумма операции оплаты им проверена и соответствует Заявке.

Клиент подтверждает, что Исполнитель вправе ссылаться на данный пункт в случае предъявления претензии Клиентом в отношении операции по платёжной карте, в том числе в случае предъявления им претензии кредитной организации и/или согласно правилам платёжных систем («chargeback»). В случае предъявления Клиентом указанных претензий Клиент обязуется по требованию Исполнителя в срок, указанный в соответствующем запросе, предоставить Исполнителю все необходимые документы и (или) данные для целей разрешения претензии. При установлении вины Клиента, в том числе в судебном порядке, последний обязуется возместить Исполнителю все подтвержденные убытки, связанные с предъявлением такой претензии.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность Сторон

- 6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению Стороны несут ответственность согласно законодательству РФ и Соглашению.
- 6.2. Исполнитель несёт ответственность за утрату/недостачу (полную или частичную), порчу (повреждение) Заказа:
- 6.2.1. в случае его доставки в МПО – с момента получения Заказа на Складе у Продавца (привлечённой им Службы доставки) и до момента передачи Заказа оператору почтовой связи (от имени и по поручению Клиента);
- 6.2.2. в случае его доставки в Грузе – с момента получения Заказов на Складе у Продавца (привлечённой им Службы доставки) и до момента прибытия Заказа в Грузе в Место вручения.
- 6.3. Размер ответственности Исполнителя зависит от Услуг, заказанных Клиентом, выбранного Клиентом способа доставки, а также требований и ограничений, установленных Применимыми нормами:

6.3.1. В период с момента получения Заказа на Складе у Продавца (привлечённой им Службы доставки) и до момента передачи Заказа в доставку в Стране отправления Исполнитель несёт ответственность:

- 1) за утрату (недостачу) Заказа – в размере действительной (документально подтверждённой) стоимости Заказа;
- 2) за повреждение (порчу) Заказа – в размере суммы, на которую понижилась действительная (документально подтверждённая) стоимость Заказа.

6.3.2. В период с момента передачи Заказа для доставки в Грузе и до момента прибытия Заказа в Место вручения, Исполнитель несёт ответственность за утрату (недостачу), повреждение (порчу) Заказа в размере, определяемом на основании Применимых норм, в соответствии с которыми Служба доставки несёт ответственность перед Исполнителем (Агентом) за Грузы соответствующего вида, категории, иных характеристик, а также дополнительных условий перевозки и доставки.

Для целей настоящего пункта под действительной (документально подтвержденной) стоимостью Заказа понимается цена, по которой Продавец фактически реализовал Товары в Заказе (с учётом акций и скидок). В случае возникновения спора Исполнитель имеет право затребовать у Клиента предоставления дополнительных документов, оформляемых в рамках сделки по купле-продаже Товаров, заключаемой между Клиентом и Продавцом для целей определения и подтверждения действительной стоимости Товаров в Заказе (например, накладная, квитанция, чек, акт и т.п.). При отказе предоставить или непредоставлении Клиентом соответствующих документов в течение 5 (пяти) Рабочих дней со дня получения соответствующего запроса от Исполнителя последний имеет право отказать в удовлетворении претензии Клиента, связанной с возмещением ущерба за утрату (недостачу) или повреждение (порчу) Заказа и такой отказ Исполнителя признаётся Сторонами обоснованным.

6.4. Сумма возмещения в связи с утратой (недостачей), порчей (повреждением) Заказа, нарушением сроков доставки Заказа, выплачивается Исполнителем Клиенту при условии соблюдения претензионного порядка, предусмотренного Соглашением в течение 90 (девяноста) Рабочих дней с даты удовлетворения Исполнителем претензии Клиента посредством зачисления на Личный счёт либо, при наличии письменного заявления с указанием реквизитов банковского счета Клиента, на банковский счёт Клиента.

6.4.1. Для целей расчета и выплаты возмещения стоимости Товара, оплаченного Клиентом самостоятельно в валюте, отличной от рублей РФ, переводится в рубли РФ по курсу ЦБ РФ, действующему на дату оплаты Товара Клиентом.

В случае возмещения стоимости Услуг или расходов либо стоимости Товара, приобретенного с использованием Дополнительной услуги «Помощь в покупке», расчет и выплата возмещения осуществляется в рублях РФ, по курсу, действовавшему на Сайте на дату оплаты Услуги.

6.5. Клиент несёт ответственность за:

6.5.1. подлинность, достоверность, правильность, полноту всех документов, а также информации, предоставленных Клиентом или оформленных на основании данных, предоставленных Клиентом (включая сведения, указанные в счёте, накладной, декларации);

6.5.2. соответствие приобретаемых Товаров требованиям Применимых норм, в том числе таможенного законодательства Страны отправления, Стран транзита и РФ.

6.6. Клиент обязан возместить Исполнителю (Агенту, Службе доставки, Таможенному представителю) все убытки, включая суммы штрафов (возмещений, неустоек) и расходы, понесённые в связи с неисполнением/ненадлежащим исполнением Клиентом своих обязательств по Соглашению, в течение 30 (тридцати) календарный дней с даты получения Клиентом уведомления в порядке, предусмотренном Соглашением.

Ограничения ответственности Исполнителя

6.7. Ответственность Исполнителя ограничивается исключительно реальным документально подтвержденным ущербом.

6.8. Исполнитель не несёт ответственность:

- 6.8.1. за какие-либо косвенные (непрямые) убытки и/или упущенную выгоду Клиента вне зависимости от того, мог ли Исполнитель предвидеть возможность причинения таких убытков в конкретной ситуации или нет;
- 6.8.2. за порчу (повреждение) Товаров вследствие необходимости соблюдения особых условий хранения (температурный режим, сухость и пр.);
- 6.8.3. за порчу (повреждение) Хрупких товаров или Товаров с особыми свойствами и/или характеристиками вследствие отсутствия специальной индивидуальной упаковки Заказа (Товара), если Клиент не проинформировал Исполнителя о необходимости такой упаковки в соответствии с Соглашением и/или не воспользовался Дополнительной услугой «Дополнительная упаковка»;
- 6.8.4. за доставку Заказов от Продавца до Склада в Стране отправления;
- 6.8.5. за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Соглашением, в том числе за невозможность доставки Заказов, нарушение сроков доставки Заказов, невозможность приёма оплаты за Услуги Исполнителя или Товар в связи с введением экспортных/импортных ограничений в отношении отдельных Товаров, применением (наложением) санкций, а именно односторонних ограничительных мер любого рода, Европейским союзом, США и иными иностранными государствами в отношении Исполнителя, Агента, Службы доставки, Таможенного представителя;
- 6.8.6. за отказ Продавца продать Товар, осуществить его доставку на Склад, передать Товар или вернуть денежные средства по любой причине;
- 6.8.7. за отказ Продавца от получения возвращаемого Клиентом Заказа (Товара) по любой причине, а также за любые убытки, которые могут возникнуть у Клиента в результате такого отказа;
- 6.8.8. в случае ошибки или недобросовестности Продавца, а также в случае мошенничества со стороны выбранного Клиентом Продавца;
- 6.8.9. за утрату и порчу (повреждение) Груза/МПО (его части), а также его конфискацию, вскрытие, задержку или уничтожение Груза/МПО государственными органами (в том числе таможенными органами) в случае, если он содержит Запрещённые товары или в случае проведения последними оперативных мероприятий;
- 6.8.10. за ошибочную доставку или недоставку, нарушение срока доставки Заказа из-за указания Клиентом недостоверных или неполных сведений при его оформлении;
- 6.8.11. за внутритарную недостачу или порчу Заказа при условии сохранения целостности внешней упаковки;
- 6.8.12. за порчу (повреждение) Заказа ввиду недостаточной либо некачественной упаковки, либо ввиду отсутствия на упаковке знаков, предписывающих определённый режим обращения при перевозке, за исключением случаев, когда Клиент предоставил полные и подробные инструкции в отношении необходимости специальной упаковки Заказа в рамках оказания Дополнительной услуги «Дополнительная упаковка»;
- 6.8.13. за утрату или повреждение (порчу) Заказа (его части), связанные с особыми свойствами Товаров, в том числе с потерей веса или объёма, естественным износом, самовозгоранием, брожением, усушкой, коррозией и другими естественными свойствами Товаров;
- 6.8.14. за качество Товаров и комплектацию Заказов (Товаров), в том числе Исполнитель не проверяет Товары на соответствие заявленным характеристикам, на отсутствие явного или скрытого брака, не обеспечивает гарантией Товары, приобретённые с использованием Дополнительной услуги «Помощь в покупке», не проверяет наличие гарантии Продавца или производителя Товаров и не организывает (не обеспечивает) выполнение каких-либо гарантийных обязательств в отношении Товаров;
- 6.8.15. за невыполнение Продавцом и Агентом иных обязанностей, связанных с приобретением Товаров для Клиента с использованием Дополнительной услуги «Помощь в покупке»;

- 6.8.16. за правильность, точность и достоверность, оформляемых Клиентом или Таможенным представителем таможенных и прочих сопроводительных документов (деклараций, накладных, уведомлений и т.п.), заполняемых Клиентом или Таможенным представителем (на основании информации предоставленной Клиентом), а также за уплату таможенных платежей (пошлин, сборов);
- 6.8.17. за любые расходы Клиента, прямой или косвенный ущерб, связанный с Услугами Исполнителя, причинённый Клиенту в результате, в том числе возможных ошибок, сбоев, перерывов в работе, удаления файлов, изменения функций, дефектов, задержек при передаче данных или их обработке.
- 6.9. Исполнитель не несёт ответственность за утрату (недостачу), порчу (повреждение) Заказов, доставляемых в МПО. Такую ответственность перед Клиентом в размере и по основаниям, предусмотренным Применимыми нормами, несут назначенные операторы почтовой связи.

Обстоятельства непреодолимой силы

- 6.10. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению, в том числе за утрату (недостачу), повреждение (порчу) или нарушение сроков доставки Заказов, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Соглашением, произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, в том числе военные действия, гражданские волнения, эпидемии, блокады, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары или другие стихийные бедствия, аварийные нарушения и сбои в электроснабжении, глобальные перебои в работе российских и международных сегментов сети Интернет, сбои в распределённой системе доменных имен, запретные действия властей, а также ограничения транспортного сообщения, закрытие границ и транспортных узлов для приема и (или) отправки и (или) перемещения МПО и (или) Грузов.

7. ОБРАЩЕНИЯ, ПРЕТЕНЗИИ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

- 7.1. Обращения и претензии Клиентов в связи с оказанием Услуг направляется по электронной почте на следующий адрес support@pochtaglobal.ru
- 7.2. Клиент вправе предъявить Исполнителю претензию:
- 7.2.1. в связи с утратой Заказа в период его нахождения на Складе (до передачи Заказа в доставку) по истечении 30 календарных дней с даты получения Заказа на Складе;
- 7.2.2. в связи с утратой Заказов, доставляемых в Грузах, и нарушением сроков доставки Грузов по истечении 6 месяцев с даты передачи Заказа в доставку.

Исполнитель осуществляет розыск Заказов, указанных Клиентом в претензии, в течение 30 дней с даты получения претензии от Клиента и информирует о результатах. Если по итогам розыска Заказы не обнаружены, Исполнитель сообщает Клиенту об удовлетворении претензии.

- 7.3. Претензии Клиента, связанные с повреждением (порчей) Заказов, доставляемых в Грузах, принимаются при условии, что факт повреждения (порчи) зафиксирован Клиентом в соответствующем документе (акте, накладной или ином документе) при получении Груза в Месте вручения и/или иным достоверным способом, принятым Службой доставки и обеспечивающим достоверную фиксацию такого факта. В противном случае Груз считается доставленным и выданным в надлежащем состоянии.

Для рассмотрения претензии о повреждении Заказов, доставляемых в Грузах, Клиент должен:

- 7.3.1. предоставить содержимое Груза и оригинальную упаковку Службе доставки для осмотра;
- 7.3.2. уведомить Исполнителя в Личном кабинете на Сайте в Личном кабинете (адресная строка – <https://pochtaglobal.ru/clientapp/dashboard>), указав Номер отслеживания и приложив документ (акт, накладную или иной документ), в котором зафиксирован факт повреждения (порчи), а также фото/видео материалы в предусмотренном на Сайте формате.

- 7.4. Срок рассмотрения Исполнителем претензии не может превышать 90 дней с даты получения претензии.
- 7.5. Претензии, связанные с утратой (недостачей), повреждением (порчей) Заказов, доставляемых в МПО и нарушением сроков доставки МПО, в том числе с требованием о возмещении вреда, предъявляются в АО «Почта России» и рассматриваются в порядке, установленном Применимыми нормами, в том числе Всемирной почтовой конвенцией и Регламентом Конвенции, а также Федеральным законом № 176-ФЗ «О почтовой связи» от 17.07.1999.
- 7.6. При несоблюдении порядка предъявления претензий, предусмотренного настоящим разделом, Исполнитель имеет право отказать Клиенту в рассмотрении претензии.
- 7.7. Споры, не урегулированные в досудебном претензионном порядке, установленном настоящим разделом Соглашения, передаются в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Соглашение вступает в силу с момента акцепта Клиентом его условий и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.
- 8.2. Исполнитель вправе расторгнуть Соглашение в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, с уведомлением об этом Клиента:
 - 8.2.1. в Личном кабинете; и/или
 - 8.2.2. по адресу электронной почты; и/или
 - 8.2.3. иным способом, согласованным Сторонами.
- 8.3. Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.4. В случае, если одно или более положений Соглашения являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность любого другого положения Соглашения, и Соглашение должно толковаться таким образом, как если бы оно не содержало такого недействительного положения.
- 8.5. Разделы Сайта и документы, ссылки на которые указаны в Соглашении, являются его неотъемлемой частью.