

# УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Редакция от 01.02.2022 г

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Заказчиками услуг ТОО «Заммлер Казахстан» могут быть юридические лица (далее по тексту - Заказчик).

1.2. Права и обязанности Сторон, предусмотренные настоящими Условиями предоставления услуг (далее по тексту - Условия) возникают из Договора, заключенного между ТОО «Заммлер Казахстан» (далее по тексту - Исполнитель) и Заказчиком.

1.3. Условия Исполнителя разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства с целью регулирования услуг по организации перевозки отправлений и предоставления комплекса услуг, связанных с пересылкой отправлений по территории Казахстана.

1.4. Факт передачи Заказчиком Исполнителю отправления для пересылки, подтверждает, что Заказчик ознакомлен и согласен с положениями настоящих Условий, действующими на момент передачи отправления для транспортировки, и обязуется их выполнять независимо от наличия/отсутствия в экспресс-накладной/реестре отправлений подписи Заказчика.

1.5. Эти Условия доступны для ознакомления на официальном сайте Исполнителя <https://zammler.com.kz/> (далее по тексту – Сайт).

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

**Получатель** – физическое или юридическое лицо, которому адресовано почтовое отправление или от имени которого принимается почтовое отправление в момент его доставки.

**Отправитель** – юридическое лицо, которое отправляет почтовое отправление или от имени которого отправляется почтовое отправление.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, которое заключает настоящий Договор и заказывает услуги либо от имени которого заказываются услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

**Услуги** – оказываемые ТОО «Заммлер Казахстан» услуги, предусмотренные настоящими условиями предоставления услуг.

**Отправления** – почтовые отправления, то есть адресованные письменная корреспонденция, посылки, прямые почтовые контейнеры, товары, грузы, а также иные вложения документарного и не документарного характера, принимаемые в индивидуальных упаковках, не запрещенные к пересылке в соответствии с действующим законодательством РК. Отправления могут состоять как из одного, так и из нескольких мест.

## 2. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

2.1. Основные услуги - организация пересылки отправлений и предоставление комплекса услуг, связанных с транспортировкой отправлений по территории Казахстана.

2.2. Типы услуг:

- «**Дверь-Дверь**» - прием отправления по адресу отправителя и его доставка по адресу получателя.

- «**Отделение-Отделение**» - прием отправления от Отправителя в отделении и выдача его Получателю в отделении города получателя.

- «**Дверь-Отделение**» - прием отправления по адресу отправителя и выдача его Получателю в отделении города получателя.

- «**Отделение-Дверь**» - прием отправления от Отправителя в отделении города отправителя и его доставка по адресу получателя.

2.3. Доставка отправлений осуществляется в соответствии со сроками и по тарифам, указанным на Сайте в день оформления отправления, либо в соответствии со сроками и по тарифам, прописанные в договоре на оказание курьерских услуг. Сроки доставки могут быть увеличены в связи с неблагоприятными погодными условиями, с праздниками, специальными мероприятиями и т.п.

2.4. Под отправлением в рамках этих Условий понимается груз, документы или другое имущество, в за-

висимости от того, что декларируется в соответствующей экспресс-накладной, что принято Исполнителем для предоставления услуг по организации пересылки отправлений.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ВЕСУ И ГАБАРИТАМ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 3.1. **Сеть отделений** - совокупность объектов Исполнителя, которые осуществляют прием и выдачу отправлений.
- 3.2. **Грузовые отделения** Исполнителя, осуществляют прием/выдачу отправления с фактическим или объемным весом до 200 кг на одно место в отправлении, максимальной длиной до 230 см, шириной – 110 см и высотой до 180 см.
- 3.3. **Почтовые отделения** Исполнителя, осуществляют прием/выдачу отправления с фактическим или объемным весом до 30 кг на одно отправление, суммарной длиной всех сторон не более 150 см.
- 3.4. **При адресном приеме/доставке** принимаются/выдаются отправления фактическим или объемным весом до 200 кг на одно место в отправлении, максимальной длиной до 230 см, шириной – 110 см и высотой до 180 см.

### 4. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 4.1. Упаковка отправления должна быть качественной и обеспечивать целостность отправления при его транспортировке. Качество упаковки определяет представитель Исполнителя, непосредственно при оформлении отправки.
- 4.2. Рекомендуется Отправителю фотографировать процесс упаковки или снимать его на видео, если в отправлении есть дорогие или хрупкие товары. Это поможет в расследовании, в случае возникновения претензии по товару.
- 4.3. Материалы упаковки должны быть прочными и износостойкими, чтобы выдерживать многократные перемещения и перевозку.
- 4.4. Прочность упаковки должна соответствовать весу товаров. Например, для тяжелого груза использовать коробку из пятислойного гофрокартона, для груза полегче — коробку из четырех или трехслойного гофрокартона.
- 4.5. Размер упаковки должен соответствовать габаритам товаров. Например, упаковка не должна быть полупустой: она может деформироваться, а товары — повредиться.
- 4.6. Внутри упаковки товары должны быть зафиксированы, а пустое пространство — заполнено бумагой, пузырчатой пленкой или другим наполнителем. Так товары не будут перемещаться внутри упаковки и не повредятся.
- 4.7. Товар должен быть упакован, даже если у него есть своя упаковка (чтобы сохранить его товарный вид). Такие товары должны быть обернуты стрейч-пленкой со всех сторон минимум в два слоя и иметь доупаковку в виде транспортного короба и уплотнителя.
- 4.8. Требования к упаковке конкретных товаров указаны в таблице:

Товары	Требуемая упаковка
<p>Крупная бытовая техника:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Холодильники;</li> <li>➤ Морозильники;</li> <li>➤ Кухонные плиты;</li> <li>➤ Посудомоечные машины;</li> <li>➤ Стиральные машины;</li> <li>➤ Водонагреватели;</li> <li>➤ Печи;</li> <li>➤ Кухонные мойки.</li> </ul>	<p>Товар в заводской картонной упаковке размещен на жестком поддоне, дополнительно упакован в стрейч пленку или пузырчатую пленку в 3 и более слоя по периметру, пустоты защитного короба заполнены пенопластом. Товар в вакуумной пленке с пенопластом должен быть завернут в гофрокартон и стянут скотчем по периметру.</p>
Музыкальные инструменты, Лыжи, Сноуборды; Картины и постеры.	Дополнительный короб помимо заводской упаковки, пустоты которого заполнены пузырчатой пленкой. Наличие наклейки «Не бросать. Хрупкий груз».
Товары сложной формы, у которых нет прочной заводской упаковки, например:	Товар в жесткой картонной транспортной коробке поверх заводской, края и пустоты короба заполнить уплотнителем.

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ скейтборды, велосипеды;</li> <li>➤ швабры, скребки, лопаты;</li> <li>➤ гладильные и сушильные доски;</li> <li>➤ шведские лестницы;</li> <li>➤ турники.</li> </ul>	
Парфюмерия и косметика	Товар завернут в картонную транспортную упаковку без пустот внутри.
Товары в прочной картонной заводской упаковке (например, бытовая техника, ТВ, Аудио, Видео, Компьютеры)	Картонная транспортная коробка поверх заводской с уплотнителем и стретч-пленка в 2 слоя.
Хрупкие товары (например, стеклянные товары, лампочки, тарелки, сервизы)	Завернуты в пузырчатую пленку, края заклеены скотчем, уложено в картонную коробку помимо заводской, заложив пустоты уплотнителем бумагой или пенопластом. Либо уложены в деревянные ящики с картонными перегородками. Между перегородками размещены амортизирующие материалы или уплотнитель. Наличие наклейки "Не бросать. Хрупкий груз".
Чемоданы, Детские коляски и Автокресла	Картонная коробка и стретч-пленка в 3 слоя (в случае упаковки чемоданов необходимо наличие дополнительного уплотнителя в выступающих частях и внутри чемодана).
Каркасные Матрасы, Детские матрасы	Гофрокартон или защитный чехол.
Одежда и обувь	Стрейч-пленка или курьер-пакет.
Жидкости в стеклянных емкостях, у которых нет своей упаковки.	Товар обязательно завернут в картонную транспортную упаковку без пустот внутри.
Мебель, зеркала и элементы домашнего декора	Части товара, содержащие стеклянные зеркальные детали, должны быть упакованы в жесткую упаковку из ДСП и наклеена спец. маркировка «Хрупкое». Товар необходимо упаковать в два слоя пузырчатой пленки,
Сантехника (раковины, унитазы, писсуары, биде, радиаторы и т.д.)	Жесткая деревянная упаковка поверх заводской упаковки из картона. Наличие наклейки «Не бросать. Хрупкий груз».
Товары из стекла, фарфора, керамики или фаянса (например, посуда, светильники, лампы)	Картонная коробка. Наличие наклейки «Не бросать. Хрупкий груз». Каждая единица товара упакована в пузырчатую пленку или пенопласт, края заклеены скотчем. Заводской короб помещен в транспортный, при этом транспортный короб должен содержать наполнитель, исключая движение заводского короба.
Острые предметы (или части груза с острыми краями)	Изолированные и зафиксированные защитным материалом.
Коврики (в том числе, автомобильные), Чехлы для салона	Стрейч-пленка. Предварительно товар свернут в рулон.
Подгузники, Одежда и подушки	Стрейч-пленка (только если есть заводская упаковка из ПВХ), картонная коробка или Курьер-пакет.
Товары в непрочной заводской упаковке из тонкого картона (фитнес-браслеты; смарт-часы, смартфоны)	Товар необходимо завернуть в картонную транспортную упаковку без пустот внутри.
Книги	Товар обернут в плотную бумагу из картона.
Наборы инструментов	Картонная коробка без пустот и стрейч-пленка в 3 слоя (если наборы в пластиковом чемодане, необходимо упаковать чемодан в бабл пленку и транспортный короб из гофрокартона)
Двери входные	Товар в жесткой деревянной и картонной упаковке поверх заводской, края и пустоты короба заполнить уплотнителем.
Автомобильные диски, сейфы	Товар в жесткой деревянной или картонной упаковке поверх заводской, пустоты которой заполнены уплотнителем.

Бамперы, багажные боксы	Деревянная/картонная упаковка без пустот внутри.
-------------------------	--

## 5. ЗАПРЕЩЕННЫЕ К ПЕРЕСЫЛКЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

- 5.1. Деньги, 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 в перечень наркотических средств, подлежащих специальному контролю в соответствии с действующим законодательством РК.
- 5.5. Огнестрельное оружие и его части, боеприпасы.
- 5.6. 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.
- 5.9. Животные и растения.
- 5.10. Продукты питания и другие отправления, требующие особого температурного режима.
- 5.11. Отправления, которые издадут запах, грязные и могут причинить вред другим отправлением или здоровью людей или животных.
- 5.12. Другие предметы, которые запрещены к перевозке действующим законодательством РК.

## 6. ОБЪЯВЛЕННАЯ СТОИМОСТЬ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 6.1. **Объявленная стоимость** - стоимость отправки, заявленная Отправителем в экспресс-накладной.
- 6.2. Максимальная объявленная стоимость отправления не должна превышать **2 000 000 тг** на одно место в отправлении.

## 7. РАСЧЕТ ВЕСА И СТОИМОСТИ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 7.1. Для отправлений определяются два вида веса: **фактический** и **объемный** для всех мест суммарно. Стоимость рассчитывается по большему из этих значений в соответствии с тарифами на услуги доставки, размещенными на Сайте.
- 7.2. Фактический вес определяется путем взвешивания отправления на весах. Объемный вес определяется измерением габаритов отправления по формуле:  
**7.1 Объемный вес [кг] = Длина [см] x Ширина [см] x Высота [см]/5000 или Объемный вес [кг] = Объем [м3] x 200.**
- 7.3. Если отправка имеет неправильную геометрическую форму (есть части, которые выступают), то объемный вес измеряется по крайним габаритным точкам отправки.
- 7.4. Вес отправления определяется после его упаковки.
- 7.5. Среди отправлений выделяются следующие типы:
  - До 5 кг
  - От 5 до 30 кг.
  - 30+ кг.

## 8. ИНФОРМАЦИЯ НЕОБХОДИМА ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 8.1 **Тип услуги** («Дверь-Дверь», «Отделение-Отделение», «Дверь-Отделение», «Отделение-Дверь»).
- 8.3 **Информация об Отправителе:**
  - Для юридических лиц - название, адрес, ФИО и номер телефона (мобильного или стационарного) контактного лица, доверенность на лицо, которое от имени организации осуществляет отpravку.
  - Для физических лиц - ФИО, адрес, номер телефона (мобильного или стационарного).
- 8.4 **Город доставки отправления.**
- 8.5 **Информация о Получателе:**
  - Для юридических лиц – название, адрес, ФИО и номер телефона (мобильного или стационарного)

контактного лица.

- Для физических лиц - ФИО, адрес, номер телефона (мобильного или стационарного).

#### **8.6 Информация об отправке:**

- Количество мест отправки.

- Фактический и объемный вес.

- Объявленная стоимость.

- Описание содержания отправления.

- Плательщик услуг.

- Указание дополнительных услуг (при необходимости).

Примечание: \* - для услуг типа «от/до отделения» указывается адрес отделения Исполнителя

### **9. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЙ В ОТДЕЛЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

9.1 Предоставить надлежащим образом упакованное отправление или воспользоваться дополнительной услугой Исполнителя - «Упаковка отправления».

9.2 Предоставить информацию для оформления отправления согласно разделу 8 Условий.

9.3 Отправитель обязан сообщить Получателю номер экспресс-накладной, срок доставки и ознакомить с настоящими Условиями.

9.4 При необходимости выгрузки отправления на отделении, исполнитель предоставляет сервис бесплатной помощи грузчиков.

### **10. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ОТПРАВЛЕНИЙ ОТ ДВЕРИ**

10.1 Представитель Исполнителя имеет возможность добраться до адреса Отправителя (адрес забора не режимный объект).

10.2 Отправитель должен предоставить надлежащим образом упакованное отправление (раздел 4 Условий).

10.3 Отправитель должен оформить отправление в личном кабинете клиента и промаркировать отправление. Необходимая информация для оформления отправления указана в разделе 8 Условий.

10.4 Если вес отправления составляет от 30 кг, то Отправитель самостоятельно производит загрузку отправления в автомобиль Исполнителя.

10.5 Отправитель сообщает Получателю номер экспресс-накладной, срок доставки и знакомит с настоящими Условиями.

10.6 Отправитель передает представителю Исполнителя должным образом упакованное и промаркированное отправление в течение рабочего дня с 9:00 до 18:00 в будни и по согласованному графику в выходные и праздничные дни.

Примечание: \* - Граничное время нахождения курьера на адресе, при заборе отправлений у Клиента, не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

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

### **11. УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОТПРАВЛЕНИЙ В ОТДЕЛЕНИЯХ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

11.1 Получение отправлений осуществляется согласно графика работы отделений. График работы доступен на Сайте Исполнителя.

11.2 Предоставить представителю Исполнителя номер экспресс-накладной или номер телефона получателя.

11.3 Физическому лицу предоставить представителю Исполнителя один из документов, подтверждающий личность получателя, указанную в экспресс-накладной: удостоверение личности, водительское/ пенсионное удостоверение, военный билет.

11.4 Юридическим лицам предоставить представителю Исполнителя доверенность на лицо, которое от имени компании получает отправление и удостоверение личности или паспорт.

11.5 При необходимости загрузки отправления, Исполнитель предоставляет сервис бесплатной помощи грузчиков.

## 12. УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ НА АДРЕС ПОЛУЧАТЕЛЯ

12.1 Готовность получателя или его представителя получить отправление на адресе доставки в течение рабочего дня с 9:00 до 18:00 в будни и по специальному графику в выходные и праздничные дни.

12.2 Правильный адрес и действительный номер мобильного (стационарного) телефона получателя (указанный Отправителем в ЭН).

12.3 Представитель Исполнителя имеет возможность добраться до адреса отправителя (адрес доставки не режимный объект).

12.4 Получатель обеспечивает самостоятельную выгрузку отправок весом от 30 кг.

12.5 В случае невозможности принятия отправления лицом, указанным как Получатель в ЭН, курьер имеет право передать посылку лицу, которое сможет ее принять, по указанному адресу (например родственники, либо консьерж) в ЭН.

При выдаче отправок в общественных местах или с объявленной стоимостью более 160 000 (сто шестьдесят тысяч) тенге:

- Физическому лицу предоставить представителю Исполнителя один из документов, подтверждающий личность получателя, указанный в экспресс-накладной: удостоверение личности, паспорт, водительское/ пенсионное удостоверение, военный билет.

- Юридическому лицу предоставить представителю Исполнителя доверенность с полномочиями на получение этого отправления и документ, подтверждающий личность согласно доверенности.

12.1 Оплатить представителю Исполнителя деньги за оказанные услуги.

12.2 Предельное время пребывания представителя Исполнителя на адресе получателя не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

12.3 В случае если представитель Исполнителя не смог осуществить доставку с первого раза по независящим от него причинам, вторая и третья попытка доставить отправление будет предпринята без взимания дополнительной платы.

12.4 После третьей попытки доставить отправление представитель исполнителя по телефону сообщает Отправителю о том, что Получатель отсутствует. Отправитель должен принять решение об уничтожении отправления, его возврате или доставке по другому адресу.

12.5 Возврат отправления осуществляется за счет Отправителя

## 13. РЕШЕНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ

12.6 При перевозке Отправлений возможно возникновение различных нестандартных ситуаций. Все нестандартные ситуации описываются в Претензии. Для составления Претензии Клиенту необходимо выбрать один из следующих вариантов:

✓ Связаться с закрепленным за Корпоративным клиентом персональным менеджером.

✓ Позвонить в КЦ по телефону: [+7 \(775\) 007-21-31](tel:+77750072131);

✓ Отправить обращения электронным письмом на адрес - [admin.kz@zammer.com](mailto:admin.kz@zammer.com)

12.7 Если в момент доставки Отправления оказывается, что Отправление повреждено, утрачено или выявлена недостача, то Получатель в присутствии курьера Исполнителя составляет акт по дефектам отправления и передает эти документы представителю Исполнителя.

12.8 Акты, составленные без участия представителя Исполнителя, считаются односторонними и претензии по ним удовлетворению не подлежат.

12.9 В случае возникновения каких-либо вопросов касательно претензии, Клиенту перезвонят представители Исполнителя и сообщают о необходимости предоставления дополнительных документов, подтверждающих факт нарушения (копия ЭН, документы, которые подтверждают фактическую стоимость отправления, фотографии подтверждающие повреждения и дефекты упаковки, расчет убытков и др.).

12.10 Претензии рассматриваются от 2 до 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения Исполнителем.

12.11 Претензии с целью возмещения ущерба в связи с нарушениями, повреждениями и утратами принимаются компанией «Заммлер Казахстан» в письменной форме, не позднее 30 календарных дней с даты приема отправления.

12.12 В отношении одного отправления можно заявить только одну претензию, при этом ее урегулирование является полным и окончательным урегулированием всех требований о возмещении ущерба и убытков в отношении такого отправления.