



Москва, ул. Автозаводская, д. 16, корп. 2, стр. 8, +7 (495) 137 78 50,
mail@fastpoint.ru
www.fastpoint.ru

Правила отправки и доставки FASTPOINT

Содержание

1.	Общие положения	1
2.	Оформление отправлений	1
2.1.	При отправке через почтовый терминал	1
2.2.	При отправке с курьером-экспедитором	1
3.	Требования к отправлениям	1
3.1.	Габариты и вес	1
3.2.	Упаковка	2
3.3.	Содержимое	2
3.4.	Особые условия при отправке за границу	3
4.	Прием, обработка и доставка	3
4.1.	Правила в отношении получателей	3
4.2.	Доставка и вручение отправлений	3
4.3.	Сроки доставки	4
5.	Порядок оплаты услуг доставки	4
6.	Электронное отслеживание	5

1. Общие положения

Данные Правила отправки и доставки являются неотъемлемой частью [Договора](#) и регламентируют многие аспекты взаимоотношений Клиента и Исполнителя. Перед началом пользования услугами Клиент обязан внимательно изучить Правила отправки и доставки. Факт пользования услугами является подтверждением Клиента, что он внимательно изучил Правила отправки и доставки и принимает их полностью, без каких-либо дополнений/комментариев/уточнений. Несоблюдение Клиентом положений Правил отправки и доставки влечет за собой последствия, описанные в [Договоре](#) и данных Правилах отправки и доставки (ниже).

2. Оформление отправлений

Исполнителем принимаются к доставке только отправления, надлежащим образом оформленные в соответствии с данными Правилами отправки и доставки. Все сведения об отправителе и получателе должны быть указаны при оформлении четко и разборчиво.

При отправлении Клиент обязан указать:

- название компании или организации;
- ФИО получателя;
- полный адрес получателя;
- городские и, по-возможности, мобильные номера телефонов;
- сведения, облегчающие поиск получателя и ускоряющие доставку:
 - номер внутреннего телефона,
 - шифр кодового замка и т.п.

Наличие вышеуказанных данных является обязательным условием. Отправитель также обязуется предоставлять дополнительные сведения в случае:

- необходимости предварительного заказа пропуска;
- нестандартного / ограниченного времени работы получателя;
- необходимости предоставления схемы местонахождения получателя.

Неверные/неразборчивые сведения могут повлечь за собой невозможность забора, доставки, повторную доставку, возврат отправления получателю – данные услуги тарифицируются в соответствии с [Тарифным справочником](#).

Исполнитель не обязан проверять точность, достаточность и достоверность сведений и документов, предоставляемых Клиентом.

2.1. При отправке через почтовый терминал.

Отправка через почтовый терминал – наиболее удобный и экономически эффективный способ отправки. Отправка через почтовый терминал происходит оперативно, возможна в любое время суток, не требует вызова курьера, его ожидания и оплаты.

2.2. При отправке с курьером-экспедитором.

Если габариты отправления превышают максимально допустимые, или того требует содержимое отправления, или требуется срочная или сверхсрочная доставка, или по иным причинам невозможна отправка через почтовый терминал, то возможен выезд курьера-экспедитора для приема отправления. При вызове курьера-экспедитора отправление должно быть подготовлено к его приезду. Максимальное время ожидания курьера-экспедитора у клиента составляет 10 мин. Ложные выезды курьера-экспедитора оплачиваются в соответствии с [Договором](#).

Выезд курьера-экспедитора оплачивается отдельно – дополнительно к основному тарифу, в соответствии с [Тарифным справочником](#).

При вызове курьера-экспедитора Клиент обязан сообщить точную информацию по кол-ву мест, содержимому габаритам и весу каждого отправления. Если неверная информация приведет к невозможности приема курьером-экспедитором отправлений по прибытию, то вызов будет считаться ложным.

3. Требования к отправлениям

3.1. Габариты и вес.

3.1.1. При отправке через почтовый терминал.

Максимальные линейные размеры отправления (конверта) – С3 (324x458) мм
Максимальная толщина 28 мм

3.1.2. При отправке с курьером-экспедитором.

Вес одного места не должен превышать 32 кг. По габаритам упаковки любое измерение не должно превышать 120 см, а сумма длины и периметра наибольшего поперечного сечения - не более 300 см. Возможность доставки грузов (отправлений) с весом и габаритами, превышающими вышеуказанные, осуществляются после отдельного согласования, с коэффициентом 1,7.

Некоторые отправления имеют небольшой физический вес, но при этом большой объем. В этом случае тариф за перевозку будет определяться не по физическому весу, а по так называемому объемному весу.

В соответствии с метрическим стандартом Международной ассоциации воздушного транспорта, объемный вес отправления определяется следующим образом:

• Для коробки:

$$\text{Объемный вес (кг)} = \frac{\text{Длина (см)} \times \text{Ширина (см)} \times \text{Высота (см)}}{5000}$$

• Для рулона:

$$\text{Объемный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь круга (см)} \times \text{Высота (см)}}{5000}$$

$$\text{Площадь круга (см)} = \pi \times R^2$$

Где R - радиус круга (см), $\pi = 3,14$

• Для тубуса:

$$\text{Объемный вес (кг)} = \frac{\text{Площадь треугольника (см)} \times \text{Высота (см)}}{5000}$$

$$\text{Площадь треугольника (см)} = \frac{1}{2} \times a \times h$$

Где a - основание треугольника (см), h – высота, проведенная к этому основанию (см)

Вес отправления, состоящего из нескольких мест, определяется суммированием веса каждого места.

3.2. Упаковка.

3.2.1. Требования к упаковке.

а) Отправления, сдаваемые к перевозке, должны иметь исправную тару и упаковку. Отправление должно быть упаковано с учетом его особых свойств таким образом, чтобы при обычных мерах обращения (перевозки, разгрузки и т.д.) обеспечивалась его сохранность, а также исключалась возможность повреждения повреждения другого отправления (груза).

б) Упаковка отпращиваний (грузов) должна быть чистой и сухой, без внешних повреждений и доступа к содержимому.

в) Металлическая, стеклянная, керамическая, деревянная, пластмассовая и другая тара, в которую упаковываются (заполняются) жидкое и иное содержимое, подлежащее перевозке, должна полностью гарантировать от утечки, разлива или россыпи содержимого.

г) Запрещается упаковка в одну коробку (тару) опасного содержимого вместе с каким-либо другим содержимым.

е) Отправления, требующие особых условий хранения и перевозки, должны содержать соответствующую маркировку, манипуляционные знаки и предписывающую инструкцию по обращению с ними.

3.2.2. Полномочия Исполнителя.

Клиент не возражает против упаковки его отправления в оригинальную упаковку «Fastpoint» с нанесением на нее служебных отметок, дополнительной информации, штрих-кодов и т.п.

3.3. Содержимое.

3.3.1. Сведения о содержимом.

При оформлении отправления или вызове курьера-экспедитора Клиент обязан предоставлять полные и достоверные сведения о содержимом отправления. Непредоставление сведений или предоставление недостоверных или неполных сведений влечет за собой последствия, описанные в настоящих Правилах отправки и доставки и [Договоре](#).

3.3.2. Содержимое, запрещенное к пересылке.

3.3.2.1. При отправлениях внутри страны.

На основании ст. 22 Федерального закона «О почтовой связи», таможенного законодательства, а также внутренних правил компании «Fastpoint» к пересылке запрещены следующие наименования:

а) оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;

б) наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;

в) живые животные;

г) растения;

д) денежные знаки РФ и иностранная валюта (или их эквиваленты);

е) скоропортящиеся продукты питания;

ж) опасные материалы (газовые баллоны, растворители и т.д.);

з) цветные металлы, изделия из них;

и) драгоценные и полудрагоценные камни, изделия из них;

к) прах;

л) изделия из стекла и фарфора (стаканы/бутылки/хрусталь и т. д.) без специальной упаковки;

м) художественные ценности, картины, иконы, антиквариат;

н) предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование.

В соответствии с действующими законами, некоторые товары можно транспортировать только при соблюдении определенных условий, для некоторых товаров запрещена транспортировка по воздуху (например, для жидкостей в стеклянной таре).

3.3.2.2. При отправлениях за границу.

Доставка следующих предметов запрещена во все страны (за исключением случаев, оговоренных по специальному контракту):

а) Алкогольные напитки.

б) Деньги, ценные бумаги и платежные карты с положительным балансом.

в) Живые животные.

г) Личное имущество.

д) Меха животных.

е) Несопровождаемый багаж.

ж) Огнестрельное оружие.

з) Опасные грузы/вредные вещества (в соответствии с правилами Международной Ассоциации Воздушного Транспорта (IATA) и в соответствии с правилами ADR), если применимо.

и) Порнографические материалы.

к) Предметы исключительной ценности (произведения искусства, антикварные изделия, драгоценные камни и металлы).

л) Растения.

м) Семена.

н) Скоропортящиеся товары.

о) Слоновая кость и изделия из нее.

п) Табак и табачные изделия.

р) Шкуры диких животных.

с) Ювелирные изделия и часы (за исключением недорогой декоративной бижутерии и недорогих часов) на сумму более 500

USD или эквивалентную сумму в местной валюте за одно место отправления.

Некоторые из предметов, входящих в число запрещенных, принимаются «Fastpoint» на контрактной основе у Грузоотправителей с регулярными объемами отправок и возможностью обеспечить соблюдение всех применимых правовых норм. К товарам, перевозка которых допустима при определенных условиях, относятся:

- a) Алкогольные напитки
- b) Биологические материалы
- c) Растения
- d) Семена
- e) Скоропортящиеся товары
- f) Табак и табачные изделия.

Не все товары могут быть доставлены во все страны.

Также запрещены: перевозка товаров на условиях ATA Carnet, временный вывоз и ввоз товаров; перевозка товаров на условиях FCR, FCT и CAD (оплата наличными против документов); грузы с характеристиками, которые по своей природе могут испачкать, нанести ущерб или повреждения людям, товарам или оборудованию; товары, перевозка которых запрещена законом в стране происхождения, транзита или назначения (например, слоновая кость и изделия из нее), товары, требующие уплаты акцизного сбора (например, алкогольные напитки) или требующие специального оборудования, мер предосторожности или разрешений. В соответствии с действующими законами, некоторые товары можно транспортировать только при соблюдении определенных условий, и для некоторых товаров запрещена транспортировка по воздуху (например, для жидкостей в стеклянной таре).

Подробную информацию о грузах, запрещенных к пересылке или грузах с ограничениями по пересылке, Вы можете получить по телефонам, указанным на сайте www.fastpoint.ru.

3.3.3. *Содержимое помимо запрещенного, подлежащее согласованию / не принимаемое к отправке.*

1. Исполнитель не принимает и не осуществляет доставку отправок, содержание которых требует соблюдения специальных режимов перевозки (например, датчики температуры/кантования/наклона/удара). Исполнитель не несет ответственность за сохранность таких грузов во время перевозки, в том числе, если они были приняты к перевозке ошибочно (вследствие незнания Исполнителем специальных требований, предъявляемых к подобным грузам и/или несообщения таких сведений Заказчиком).

2. Отдельному согласованию подлежат отправления, содержащие:

- a) Любые жидкие, аэрозольные и сыпучие фракции. Обязательно наличие сертификата (или иного положенного документа) авиационной безопасности и заводской упаковки тарных мест. Отдельные бутылки в упаковке Клиента перевозке не подлежат.
- b) Отправления, содержащие аккумуляторы любого типа и размера. Обязательно отметка при оформлении и на упаковке.
- c) Хрупкие изделия (стекло, фаянс и т.п.). Обязательно заводская упаковка тарных мест и отметка при оформлении и на упаковке.
- d) Отправления с содержимым повышенной криминальной привлекательности (мобильные телефоны, внешняя память персональных компьютеров, карманные персональные компьютеры, и т.п.). Обязательно заводская упаковка тарных мест.
- e) Аккумуляторные батареи, в том числе для мобильных персональных устройств

3.4. *Особые условия для международных отправок.*

1. При передаче отправления с документами таможенного оформления не требуется. Документ определяется как письменное или печатное сообщение, не имеющее коммерческой ценности и поэтому не требующее экспортной документации.

2. При передаче отправления с товарными вложениями требуется таможенное оформление, как в России, так и за рубежом, поэтому обязательно оформление документов в соответствии с требованиями таможенной службы. Список необходимых документов определяется для каждого отправления отдельно, в зависимости от юрисдикции корреспондентов.

4. Прием, обработка и доставка

4.1. *Правила в отношении получателей*

1. К доставке не принимаются отправления, адресованные:

- a) на абонементные/абонентские ящики,
- b) до востребования,
- c) на почтовые ящики.

2. Клиент не возражает против доставки отправления любому представителю получателя по адресу, указанному Заказчиком.

3. Доставка в адрес публичных государственных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется приём отправления без росписи сотрудника о его получении или вложение отправления в ящик для корреспонденции на входе).

4. Исполнитель не осуществляет доставку в адрес организаций, работающих только с аккредитованными поставщиками.

4.2. *Доставка и вручение отправок*

1. Исполнитель не несет ответственности за отказ адресата от получения предназначенного ему отправления. В случае такого отказа ответственный сотрудник «Fastpoint» обязан известить отправителя.

2. Отказ получателя подтвердить своей подписью получение отправление в сопроводительном документе Исполнителя (квитанции, ведомости, путевом листе и т.д.) приравнивается к отказу адресата от получения предназначенного ему отправления.

3. Выбор маршрута следования отправления, способа и средств его перевозки является исключительной компетенцией «Fastpoint». При доставке отправления «Fastpoint» имеет право пользоваться услугами третьих лиц по своему усмотрению.

4. Доставка отправок через третьи лица (экспедиторы, перевозчики), указанные Заказчиком, не предусматривается.

5. В случае неосуществления доставки международного отправления возврат отправителю и уничтожение отправления производятся в соответствии с законодательством и правилами страны получателя. Все обязанности и расходы по возврату и/или уничтожению отправления возлагаются на Клиента.

6. Исполнитель вправе осуществить переадресацию отправления по новому адресу внутри узла без согласования с отправителем.

7. В случае неосуществленной доставки на территории России отправление может быть:

- a) Возвращено отправителю:

• Возврат отправления в пределах Москвы и городов России является платной услугой, стоимость которой составляет 120% стоимости тарифа, указанного в [Тарифном справочнике](#).

• Возврат отправок из городов России в Москву, из Москвы в города России и из городов России в другие города России является платной услугой, стоимость которой составляет 120 % тарифа, указанного в [Тарифном справочнике](#).

- b) Доставлено по новому адресу (переадресация):

• Переадресация внутригородских отправок в пределах Москвы:

• Взимается дополнительный тариф в размере основного тарифа, указанного в [Тарифном справочнике](#).

• Переадресация внутригородских отправок на доставку по области (в пределах узла):

Основной тариф не изменяется, взимаются: тариф за отправку из города в область и дополнительный тариф (для отправок, переданных на доставку) за переадресацию, указанные в [Тарифном справочнике](#).

• Переадресация отправок с доставки по области на доставку по городу:

Основной тариф не изменяется, взимаются: тариф за отправку из области в город и дополнительный тариф (для отправок, передававшихся на доставку за переадресацию), указанные в [Тарифном справочнике](#).

• Переадресация отправок из городов России в другие города России.

Взимаются: основной тариф из города назначения в другой город и дополнительный тариф за переадресацию, указанный в [Тарифном справочнике](#).

- c) Уничтожено:

При необходимости отправление может быть уничтожено по предварительному заявлению Клиента.

8. В случае отсутствия получателя по желанию Клиента Исполнитель оставляет получателю извещение. Если это невозможно, Исполнитель извещает об этом Клиента. Если в течение пяти рабочих дней, начиная со дня доставки извещения или со дня извещения Клиента, получатель или Клиент не заявили о себе, ответственность Исполнителя (для застрахованных отправок – действие договора страхования в том числе) прекращается. Компания «Fastpoint» вправе распорядиться таким отправлением в соответствии с законом страны местонахождения отправления.

9. В случае, когда отправление вручено получателю с соблюдением всех требований и при этом отсутствуют внешние повреждения упаковки, отправление считается доставленным.

10. При отказе от Услуги Клиент уведомляет Исполнителя письменно, по факсу или по электронной почте об отказе и оплачивает расходы Исполнителя:

11. Регламент выполнения заказов по различным тарифам и регионам:

а) Москва и МО:

Услуга/Тариф	Москва			Московская область
	Стандартный	Срочный	Сверхсрочный	Стандартный
Время доставки	На следующий день, в течении дня	В течении дня или согласно предварительной договорённости	В течении четырёх часов или согласно предварительной договорённости	Согласно тарифу, в течении дня
Передача отправления	Под подпись представителю получателя	Под подпись представителю получателя	Под подпись представителю получателя	Под подпись представителю получателя
Созвон с получателем	Не регламентировано	Только на месте или согласно предварительной договорённости	Только на месте или согласно предварительной договорённости	Не регламентировано
Ожидание курьера	В течении 10 мин	В течении 15 мин, каждый следующий час - согласно тарифу	В течении 15 мин, каждый следующий час - согласно тарифу	В течении 10 мин
Время оформления		До 13:30	До 13:30, после 13:30 только по согласованию с менеджером	

б) Россия и за граница:

Услуга/Тариф	Россия		За граница документы		За граница грузы	
	Стандартный	Срочный	Стандартный	Срочный	Стандартный	Срочный
Время доставки	Согласно тарифу, в течении дня	Согласно тарифу, в течении дня	Согласно тарифу, в течении дня	Согласно тарифу, в течении дня	Согласно тарифу, в течении дня	Согласно тарифу, в течении дня
Передача отправления	Под подпись представителю получателя	Под подпись представителю получателя	Не регламентировано	Не регламентировано	Не регламентировано	Не регламентировано
Созвон с получателем	Не регламентировано	Не регламентировано	Не регламентировано	Не регламентировано	Не регламентировано	Не регламентировано
Ожидание курьера	В течении 10 мин	В течении 10 мин	В течении 10 мин	В течении 10 мин	Не регламентировано	Не регламентировано
Время оформления		Согласно тарифу		Согласно тарифу		Согласно тарифу
Оформление доп. документов			Согласовать с клиентом состав отправления	Согласовать с клиентом состав отправления	Да. Возможно оформление через Fastpoint	Да. Возможно оформление через Fastpoint

4.3. Сроки доставки

4.3.1. Сроки доставки указываются для отправок весом до 32 кг и исчисляются в рабочих днях. День приема отправления не учитывается при расчете срока доставки. Доставка в выходные и праздничные дни возможна только по предварительному согласованию. Сроки доставки указаны в [Тарифном справочнике](#).

4.3.2. Срок считается нарушенным, если доставка задерживается более чем на один полный рабочий день от установленного и указанного в [Тарифном справочнике](#) срока. Сроки доставки всех категорий отправок принятых в период с 15 декабря по последний рабочий день декабря и другие предпраздничные дни могут быть увеличены. О точных сроках доставки можно узнать по телефонам, указанным на сайте www.fastpoint.ru.

4.3.3. Срок доставки отправок, оформленных вручную, отсчитывается с момента получения от Клиента подтверждения отправки.

4.3.4. Сроки не считаются нарушенными, если задержка произошла по одной из следующих причин:

- Погодные условия (снежные заносы, нелетная погода, наводнения, пожары и т.д.).
- Сбои в государственной инфраструктуре (закрытие аэропортов, задержки на таможне; изменения в законодательстве, повлиявшие на грузоперевозки, авиаперевозки и т.д.).
- Форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, социальные явления – война, забастовка, эпидемия, объявленное чрезвычайное положение и т.д.).

4.3.5. Сроки доставки международных отправок не включают время таможенного оформления.

5. Порядок оплаты услуг доставки

Взаиморасчеты между клиентом и исполнителем предполагают два режима оплаты:

- Предоплата
- Постоплата

5.1. Предоплатный режим взаиморасчётов

Клиент производит 100% предоплату за доставку каждого отправления сразу после его оформления. Исполнитель осуществляет доставку только после получения полной оплаты. Если в процессе доставки возникли дополнительные затраты не по вине исполнителя, клиент оповещается о возникших дополнительных расходах и доставка приостанавливается до их полной оплаты клиентом. Процесс доставки возобновляется после получения исполнителем полной оплаты дополнительных расходов. Возврат денежных средств производится в течение 3-х банковских дней за вычетом операционных расходов в размере 10% платежа и фактически понесенных затрат (при их наличии).

5.2. Постоплатный режим взаиморасчётов

Клиент производит оплату всех своих отправок и дополнительных расходов через определенный период после выполнения заказов.

5.3. Порядок взаиморасчетов между клиентом и исполнителем регулируется заключённым между ними Договором.

6. Электронное отслеживание

Вся информация по движению и статусам отправок в электронном виде (в компьютерной системе) автоматически регистрируется Исполнителем. Клиенту предоставляется возможность самостоятельно отслеживать происходящее с его отправлениями в личном кабинете на сайте www.fastpoint.ru. Для пользования личным кабинетом Клиент должен зарегистрироваться на сайте www.fastpoint.ru или обратиться за помощью к специалисту компании «Fastpoint» по телефонам, указанным на сайте www.fastpoint.ru.

Более подробное руководство пользования личным кабинетом доступно из личного кабинета по кнопке (пункту меню) «Справка».