

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСПЕДИЦИИ

### 1. Основные понятия и определения

В настоящих Общих условиях используются следующие понятия и определения:

**Экспедитор** – лицо, заключившее с Клиентом Договор, оказывающее и/или организовывающее по поручению Клиента транспортно-экспедиционные и иные услуги, связанные с перевозкой грузов.

Под Экспедитором в настоящих Общих условиях понимаются также Представители Экспедитора.

Представитель Экспедитора – лицо, заключившее соответствующий договор с Экспедитором и представляющее его интересы, оказывающее услуги / выполняющее работы по поручению Экспедитора.

**Клиент** – любое физическое или юридическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, заключившее с Экспедитором Договор.

Под Клиентом в настоящих Общих условиях понимаются также Представители Клиента:

Представитель Клиента – лицо, уполномоченное совершать действия, определенные условиями Договора, от имени Клиента на основании доверенности. Представителем Клиента – юридического лица является также лицо, которое в силу закона, иного правового акта или учредительного документа Клиента уполномочено выступать от его имени без доверенности.

Доверенность, выдаваемая Клиентом своему представителю, должна соответствовать нормам законодательства Российской Федерации или страны, на территории которой осуществляется представительство, и содержать подробный перечень действий, на совершение которых уполномочивается представитель.

Грузоотправитель – Клиент либо иное лицо, указанное Клиентом в Заказе и в перевозочном документе в качестве грузоотправителя, осуществляющее права и обязанности грузоотправителя во взаимоотношениях с перевозчиком в соответствии с транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами, а также, при необходимости, взаимодействующее с Экспедитором по вопросам получения вагонов и/или контейнеров Экспедитора. Грузоотправитель действует без доверенности от имени Клиента либо от своего имени по соглашению с Клиентом. При этом физические лица – представители грузоотправителя для непосредственного осуществления функций грузоотправителя должны подтвердить свои полномочия доверенностью в установленном Законодательством порядке.

Грузополучатель – Клиент либо иное лицо, указанное Клиентом в Заказе и в перевозочном документе в качестве грузополучателя, осуществляющее права и обязанности грузополучателя во взаимоотношениях с перевозчиком в соответствии с транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами, а также взаимодействующее с Экспедитором по вопросам возврата вагонов и/или контейнеров Экспедитора. Грузополучатель действует без доверенности от имени Клиента либо от своего имени по соглашению с Клиентом. При этом физические лица – представители грузополучателя для непосредственного осуществления функций грузополучателя должны подтвердить свои полномочия доверенностью в установленном Законодательством порядке.

**Стороны** – Экспедитор и Клиент, заключившие Договор.

**Договор** – договор транспортной экспедиции, согласно которому Экспедитор принимает на себя обязательства оказывать и/или организовывать по поручению Клиента услуги, связанные с перевозкой груза, а Клиент обязуется принять их и оплатить.

Под термином «Договор» понимаются в совокупности все документы, определяющие условия оказания Услуг: непосредственно договор транспортной экспедиции, подписываемый Сторонами на бумажном носителе, являющиеся неотъемлемой частью Договора Общие, Специальные и

Коммерческие условия, перечень услуг, Заказ(ы), дополнительные соглашения, приложения к договору, прайс-листы и иные документы, регулирующие отношения Сторон.

Подписанием договора на бумажном носителе Клиент подтверждает свое согласие на применение к отношениям Сторон положений, изложенных в Общих, Специальных и Коммерческих условиях, размещенных в свободном доступе на Веб-сайте. Договор не следует путать с договорами перевозки, заключаемыми в рамках исполнения Заказа на отдельных плечах перевозки. Указанные договоры перевозки в зависимости от выбранных условий Заказа заключаются Клиентом самостоятельно (от собственного имени), либо Экспедитором от имени Клиента (по доверенности), либо Экспедитором от собственного имени (в случае, когда он выступает грузоотправителем).

**Общие условия** – настоящие Общие условия оказания услуг транспортной экспедиции, определяющие правила предоставления Экспедитором Клиенту Услуг (права и обязанности Сторон, порядок расчетов, ответственность Сторон и др.).

**Специальные условия** – сборник правил, регулирующих отдельные отношения Сторон при оказании Услуг, дополняющие Общие условия и конкретизирующие в определенных случаях права и обязанности Сторон. Применимость Специальных условий определяется исходя из условий Заказа. Перечень Специальных условий содержится в разделе 11 настоящих Общих условий.

**Коммерческие условия** – положения, определяющие полностью или частично условия действия / применимости ставок на Услуги, описание Услуг. Коммерческие условия могут оформляться как в виде отдельного документа, размещаемого на Веб-сайте (применимые для неограниченного круга лиц), так и путем изложения их в Заказе, дополнительных соглашениях и приложениях к Договору, релизах, иных источниках при котировании ставок на Услуги.

**Общие, Специальные условия, а также Коммерческие условия**, применимые для неограниченного круга лиц, (далее – **Условия ТЭО**) разработаны в соответствии с Законодательством и находятся в свободном доступе на Веб-сайте (<http://delo-logistics.com/services/conditions>).

Внесение изменений и/или дополнений в Условия ТЭО осуществляется путем размещения Экспедитором их новой редакции на Веб-сайте и последующего подтверждения Клиентом (как правило, при оформлении нового Заказа), что Клиент ознакомился, принимает и обязуется руководствоваться Условиями ТЭО в новой редакции. При этом исполнение Заказа и/или Услуг, коммерческие условия которых определены приложением к Договору, согласованных до вступления в силу изменений и/или дополнений, осуществляется в соответствии с Условиями ТЭО в редакциях, действовавших на момент согласования Заказа, подписания приложения к Договору.

Экспедитор информирует Клиента о введении в действие новых редакций Условий ТЭО не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления их в силу, путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете. При отсутствии Личного кабинета Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменения и/или дополнения в Условия ТЭО.

В случае несогласия с новой редакцией, Клиент вправе, не оформляя новые Заказы после объявленной даты вступления в силу новых редакций Условий ТЭО, расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив письменное уведомление не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, Стороны при этом руководствуются положениями раздела 10 настоящих Общих условий.

В случае противоречий положений Общих и Специальных условий, преимущественную силу имеют положения Специальных условий.

**Заказ** – письменное поручение Клиента Экспедитору, оформляемое (как правило, в электронной форме) в порядке, установленном Договором. Заказ должен содержать достоверную информацию, необходимую Экспедитору для оказания Услуг, определять перечень Услуг и Коммерческие условия. Заказом определяется стоимость Услуг, изменение которой допускается на условиях, определенных Договором.

Согласование Сторонами Заказа подтверждает заключение отдельной сделки в рамках Договора.

**Услуги** – комплекс предоставляемых Экспедитором на основании Заказов транспортно-экспедиционных и иных услуг, связанных с перевозкой грузов, необходимых для ее осуществления, включающий набор связанных либо не связанных между собой технологических операций на различных Плечах перевозки; к комплексу Клиенту могут быть предложены дополнительные услуги.

Выбор Услуг, как правило, осуществляется на Веб-сайте при оформлении Заказов. Ознакомиться с перечнем Услуг и прайс-листами на Услуги, оказываемые конкретными Терминалами, можно на Веб-сайте.

В процессе оказания Услуг может выявиться необходимость в оказании Услуг, не предусмотренных Заказом или объемы которых отличаются от предусмотренных Заказом.

Публичный сервис – это разновидность Услуг, предоставляемых при организации перевозок грузов, осуществляемых с определенной регулярностью на устойчивых маршрутах от пункта отправления до пункта назначения. Частота перевозок определяется расписанием (графиком отправления / назначения) контейнерного поезда / маршрута, которое размещается на Веб-сайте в разделе «Услуги». В рамках сервиса могут предоставляться другие услуги с учетом потребностей Клиента и возможностей Экспедитора.

Кругорейс – перевозка груза, организованная с условием того, что транспортное оборудование, которое доставило груз в пункт назначения, возвращается обратно в груженом или порожнем состоянии в пункт отправления. При этом оба маршрута оплачиваются клиентом.

Непрерывный маршрут – перевозка груза или порожнего оборудования, организованная по системе маршрутов (звеньев логистической цепи), основанной на движении транспортного оборудования в одном направлении по замкнутой линии, представляющей собой заранее установленный путь следования транспортного оборудования между начальным и конечным пунктами, при условии, что их более одного.

**Плечо перевозки** – этап оказания Услуг на определенном отрезке маршрута перевозки. Как правило, плечи разделяются по видам транспорта, осуществляющим перевозку и/или оказывающим иные, связанные с перевозкой Груза услуги (автомобильное, железнодорожное и др.).

**Груз** – любое имущество, в отношении которого Экспедитор оказывает Услуги в соответствии с Договором.

В зависимости от вида этого имущества, его свойств, требований к условиям перевозки, потребностей Клиента, технологических возможностей и других условий Груз передается Экспедитору или перевозчику для осуществления погрузки в вагон / контейнер и/или перевозки соответственно:

в подготовленном для погрузки и/или упакованном виде,  
погруженным в контейнер (который, как правило, пломбируется в установленном порядке Клиентом) и/или вагон.

К понятию «Груз» в соответствующих случаях относится контейнер в порожнем или груженом (как правило, опломбированном) состоянии.

**Вагон и/или контейнер Экспедитора** – вагон и/или контейнер, принадлежащий Экспедитору на праве собственности или используемый им на ином законном праве. Аналогично используются понятия в отношении иного имущества Экспедитора, Клиента.

**Терминал** – производственно-технологический комплекс, предназначенный для осуществления операций по оказанию транспортно-экспедиционных и иных услуг, связанных с перевозкой грузов, например: железнодорожные контейнерные терминалы, порты, депо и т.п.

Терминалы, как правило, являются зонами повышенной опасности, требующими соблюдения определенных правил нахождения на нем граждан.

**Склад** – определяемое по согласованию с Экспедитorem Клиентом место погрузки / выгрузки Груза в/из Контейнера.

**Законодательство** – законодательство Российской Федерации, в необходимых случаях нормы международного права, национальное законодательство иностранных государств, обычаи или практика, установившиеся во взаимоотношениях Сторон.

Применимым правом по Договору является право Российской Федерации, если иное не установлено Договором.

**Веб-сайт** – публичный сайт в глобальной сети Интернет, на котором Экспедитор размещает условия Договора, а также иную информацию, раскрытие которой предусмотрено Законодательством, Договором. Кроме того, на Веб-сайте размещается информация об Услугах, оказываемых Экспедитorem. Посредством Веб-сайта в Личном кабинете Клиента осуществляется обмен юридически значимыми документами и сообщениями в рамках Договора.

Постоянный адрес Веб-сайта: <https://delo-logistics.com>.

Ознакомиться с Условиями ТЭО, иными документами, определяющими условия Договора, можно по адресу: <http://delo-logistics.com/services/conditions>.

**Личный кабинет** – онлайн-сервис, расположенный по адресу: <https://pro.delo-logistics.com/>, в котором Клиент имеет возможность: знакомиться со списком Услуг, рассчитывать стоимость Услуг, оформлять Заказы, осуществлять оплату, отслеживать статус выполнения Заказов, дислокацию перевозимого Груза, получать уведомления и документы и т.д.

**Лицевой счет** – счет в информационной системе Экспедитора, используемый для ведения учета расчетов с Клиентом по Договору.

**Расчетный период** – промежуток времени, установленный Договором для целей определения объема и стоимости оказанных Услуг.

Услуги, оказанные в расчетном периоде, отражаются в акте об оказанных услугах или универсальном передаточном документе (далее – УПД), формируемом за соответствующий расчетный период. Оплата Услуг осуществляется в порядке, предусмотренном Договором.

**Релиз** – документ, подтверждающий право Клиента на получение порожнего контейнера Экспедитора на Терминалах, в иных местах, определенных Экспедитором, для последующей погрузки Груза в контейнер. В релизе указываются место, сроки получения порожних контейнеров, их тип и количество, предоставленная Клиентом информация о лице, уполномоченном на получение контейнера, а также иная необходимая информация.

Релизом также может быть урегулирован порядок сдачи порожнего контейнера после окончания перевозки и выгрузки груза из контейнера.

Релиз выдается / направляется в форме письменного документа (электронного или на бумажном носителе). К релизу приравниваются иные документы, выдаваемые Экспедитором Клиенту, содержащие аналогичную информацию.

Клиент вправе отказаться от релиза при несогласии с его условиями; при этом клиент должен незамедлительно связаться с Экспедитором в целях урегулирования спорных вопросов. В случае не достижения согласия Клиент обязан руководствоваться пунктом 4.9 настоящих Общих условий.

**Доп.Предоставление** – услуга предоставления Клиенту вагона и/или контейнера Экспедитора в процессе оказания Услуг, оказываемая в случаях необходимости осуществления дополнительных операций, и/или необходимости у Клиента в использовании<sup>1</sup> вагона и/или контейнера Экспедитора на период более длительный, чем предусмотрено заказом / приложением к Договору / Условиями ТЭО. Доп.Предоставление рассчитывается с момента истечения согласованного срока предоставления до момента возврата вагона и/или контейнера Экспедитора или признания его (их) в установленном порядке утраченным(и).

Задержка вагона и/или контейнера Экспедитора в пути следования (технологически не предусмотренная остановка, простой), возникшая на любом Плече перевозки по обстоятельствам, зависящим от Клиента, либо по инициативе контролирующих или иных органов и организаций, либо по иным основаниям, предусмотренным Договором, является Доп.Предоставлением. Такое Доп.Предоставление рассчитывается с момента возникновения задержки в пути следования до момента отправления Контейнера и/или Вагона из пункта возникновения задержки.

Доп.Предоставление оплачивается по ставкам за Услугу «Предоставление вагона / контейнера для дополнительных операций, связанных с перевозкой грузов / контейнеров», размещенным на Веб-сайте.

**Ведомость** – информационный документ, формируемый и направляемый Клиенту Экспедитором, в котором фиксируются периоды оказания Клиенту услуги Доп.Предоставления, рассчитываются суммы, подлежащие оплате за указанное предоставление. В случае расхождения данных Клиента с данными Экспедитора о периодах предоставления вагона и/или контейнера Экспедитора, в целях разрешения спорных вопросов, Клиент предоставляет Экспедитору документы, содержащие необходимые сведения и подтверждающие обоснованность возражений Клиента.

Основные понятия и определения, приведенные в настоящем разделе Общих условий, распространяются на все документы, являющиеся неотъемлемой частью Договора, если иное не

<sup>1</sup> Под необходимостью в использовании следует понимать также фактическое нахождение вагонов и/или контейнеров Экспедитора под ответственностью Клиента (вне зависимости осуществлялось ли им в этот период непосредственное использование имущества).

установлено самим документом. Указанные понятия и определения не применяются в целях налогового и таможенного законодательства.

Основные понятия и определения, приведенные в Специальных условиях и Коммерческих условиях, распространяются на все документы, являющиеся неотъемлемой частью Договора, если иное не установлено самим документом. Указанные понятия и определения не применяются в целях налогового и таможенного законодательства.

## **2. Права и обязанности Сторон**

### **2.1. Экспедитор обязан:**

2.1.1. Обеспечивать своевременное и качественное оказание Услуг в соответствии с условиями Договора и требованиями Законодательства.

2.1.2. Заключать для исполнения Заказа Клиента необходимые договоры с организациями, задействованными в процессе перевозок, производить расчеты за предоставленные ими услуги.

2.1.3. Организовать взаимодействие причастных к исполнению Заказа третьих лиц (соисполнителей), если таковые привлекаются, а также их взаимодействие с Клиентом.

Обеспечивать при необходимости присутствие уполномоченных представителей на железнодорожных станциях отправления / назначения, а также иных пунктах, на которых осуществляется перевалка или другие действия, требующие участия представителей Экспедитора.

2.1.4. Предоставлять по запросу Клиента необходимую информацию, связанную с перевозкой Грузов, сведения о возможных маршрутах перевозки Грузов.

При этом Экспедитор не обязан разъяснять Клиенту нормы Законодательства, если иное не установлено Законодательством или Договором.

2.1.5. В необходимых случаях предоставлять Клиенту обязательные для исполнения указания по заполнению перевозочных документов и оплате провозных платежей, в том числе информацию о кодах, подкодах перевозки.

В случае обращения Клиента для получения указанной информации в целях исполнения им обязательств, предусмотренных подпунктом 2.3.16 настоящих Общих условий, информация предоставляется Экспедитором не позднее 24 часов дня, следующего за днем получения обращения Клиента.

2.1.6. Обеспечивать надлежащее оформление перевозочных документов, необходимых для отправления и получения Грузов, пересечения государственных границ, а также выполнять все иные обязательства и требования, исполнение которых необходимо для беспрепятственного осуществления международных и внутренних перевозок Грузов, если эти обязанности возложены на Экспедитора.

2.1.7. Обеспечивать предоставление для перевозки Грузов технически исправных и коммерчески пригодных транспортных средств, вагонов и/или контейнеров Экспедитора в количестве и сроки, а также в пунктах, согласованных в Заказе и/или определенных релизом.

2.1.8. Представлять по требованию Клиента оригиналы договоров, заключенных Экспедитором в соответствии с Заказом от имени Клиента.

2.1.9. Уведомлять Клиента о возникновении в процессе оказания Услуг необходимости оказания / выполнения дополнительных услуг / работ, о возникновении обстоятельств, препятствующих надлежащему оказанию Услуг, а также о необходимости отступлений от указаний Клиента.

2.1.10. Незамедлительно информировать Клиента об удержании Экспедитором находящегося в непосредственном ведении Экспедитора Груза и предоставлять по запросу Клиента подтверждающие документы и информацию о неисполненном им обязательстве не позднее 24 часов дня, следующего за днем получения запроса. В случае несоблюдения указанного срока расходы, связанные с удержанием и хранением Груза, на период задержки предоставления ответа на запрос, относятся на Экспедитора.

2.1.11. Обеспечивать надлежащее функционирование Личного кабинета, а также актуальность информации на Веб-сайте.

2.1.12. Своевременно уведомлять Клиента о внесении изменений / дополнений в Условия ТЭО, руководства пользователей.

2.1.13. Соблюдать положения Стандарта обслуживания клиентов (размещен на Веб-сайте), а также иных внутренних документов Экспедитора и норм Законодательства, определяющих порядок взаимоотношений с Клиентом.

2.1.14. Исполнять надлежащим образом иные обязательства, вытекающие из существа Заказа, условий Договора и требований Законодательства.

## 2.2. Экспедитор вправе:

2.2.1. Проверять достоверность представленных Клиентом информации и документов, необходимых для исполнения Экспедитором своих обязательств по Договору, в том числе информации о свойствах Груза, об условиях его перевозки, а также соблюдение Клиентом согласованных в Заказе условий пользования вагонами и/или контейнерами Экспедитора.

По итогам проверки, а также в иных случаях установления недостоверности предоставленных Клиентом, его представителями сведений о наименовании Груза включать указанных лиц в соответствующий реестр в порядке, установленном Специальными условиями оказания услуг транспортной экспедиции в части порядка формирования реестра лиц, допускающих недостоверное указание наименования груза.

2.2.2. Отказать Клиенту в предоставлении Услуг по согласованному Заказу или приостановить оказание Услуг в случае:

непредоставления или предоставления Клиентом ненадлежащих / ненадлежаще оформленных документов и информации, необходимых для исполнения Экспедитором обязанностей по Договору, если предоставление таких документов и информации возложено на Клиента Договором либо такая обязанность не вытекает из существа обязательства;

несоответствия по причинам, зависящим от Клиента, фактических обстоятельств перевозки Груза условиям, согласованным в Заказе;

непредоставления или предоставления ненадлежащих, в том числе недостоверных информации и/или документов при проведении Экспедитором проверки достоверности предоставляемой Клиентом информации, а также в случае невозможности проведения указанной проверки или несогласия Клиента на ее осуществление выбранным Экспедитором способом;

предъявления Груза к перевозке Клиентом в ненадлежащей таре (упаковке);

предъявления к перевозке Грузов, требующих условий перевозки, обеспечить которые Экспедитор не имеет возможности, и при согласовании Заказа это не было оговорено Сторонами;

наличия у Клиента задолженности перед Экспедитором по Договору;

в других случаях нарушения Клиентом условий Договора.

2.2.3. Отступать от указаний Клиента, если только это необходимо в его интересах, и Экспедитор не смог предварительно запросить Клиента о его согласии на такое отступление и/или получить в течение суток ответ на свой запрос в порядке, предусмотренном Договором.

2.2.4. Принимать решение самостоятельно, в интересах Клиента, при возникновении ситуаций, когда Клиент не представил решения в разумные сроки или направление запроса и/или ожидание ответа приведет к задержке в принятии решения и, как следствие, возникновению дополнительных расходов.

2.2.5. Привлекать к оказанию Услуг третьих лиц без согласия Клиента, если иное не согласовано Сторонами.

2.2.6. Использовать для оказания Услуг как собственный, так и привлеченный подвижной состав, а также транспортное оборудование. После согласования Заказа при необходимости по своему усмотрению заменять собственные вагоны и/или контейнеры на вагоны и/или контейнеры иного собственника, без увеличения стоимости Услуг.

2.2.7. Устанавливать с соблюдением требований Законодательства особый режим пользования парком вагонов и/или контейнеров Экспедитора, направленный на обеспечение сохранности и эффективного использования своего имущества путем введения Специальных условий либо объявления иным образом условий пользования парком вагонов и/или контейнеров Экспедитора. Указанные условия должны быть объявлены на момент согласования Заказа и/или получения Клиентом релиза.

2.2.8. Удерживать находящийся в непосредственном ведении Экспедитора Груз Клиента до оплаты Услуг и возмещения понесенных Экспедитором расходов. В этом случае Клиент также оплачивает расходы, связанные с удержанием и хранением Груза.

За возникшую порчу Груза вследствие его удержания Экспедитор ответственности не несет.

2.2.9. При невострребованности Груза, а также в случае удержания Груза согласно подпункту 2.2.8 настоящих Общих условий в течение предельного срока хранения в одностороннем порядке получить возмещение своих расходов и убытков, связанных с исполнением Договора, путем реализации груза по цене не ниже рыночной во внесудебном порядке.

Предельный срок хранения не может превышать 90 (девяноста) календарных дней. Скоропортящийся груз может быть реализован по истечении 3 (трех) суток хранения.

2.2.10. Пользоваться иными правами, предусмотренными Договором и Законодательством.

### 2.3. Клиент обязан:

2.3.1. Предоставлять Экспедитору необходимые и достоверные сведения о наименовании, весе, свойствах и условиях перевозки Груза, а также документы, необходимые для осуществления перевозки Груза, в том числе для переоформления Груза с одного вида транспорта на другой при мультимодальной перевозке, государственного, санитарного, других видов контроля со стороны соответствующих органов (в том числе транспортные, товаросопроводительные документы, а также документы, свидетельствующие об особых свойствах Груза, сертификаты соответствия, если Груз подлежит сертификации и т.п.).

Клиент обязан оказывать полное содействие при проведении Экспедитором в соответствии с Договором проверки достоверности предоставляемых информации и документов о Грузе, в том числе, через своих представителей, вне зависимости от места проведения проверки.

Кроме того, предоставлять по требованию Экспедитора в течение 20 (двадцати) календарных дней заверенные надлежащим образом копии перевозочных, платежных и иных документов, связанных с оказанием Услуг.

2.3.2. Предоставить и своевременно актуализировать информацию о лицах, уполномоченных представлять интересы Клиента в процессе исполнения Заказа. При необходимости обеспечить выдачу соответствующих доверенностей.

2.3.3. Выполнять указания Экспедитора по вопросам, связанным с оказанием Услуг.

2.3.4. Предъявлять к перевозке Грузы в сроки, согласованные в Заказе.

Осуществлять получение / возврат вагонов и/или контейнеров Экспедитора в соответствии с условиями релиза и/или Заказа.

2.3.5. Предъявлять к перевозке Грузы в таре и упаковке, соответствующей установленным стандартам, техническим условиям на продукцию, ее тару и упаковку, обеспечивающей безопасность движения и эксплуатацию транспорта, качество и сохранность перевозимого Груза, вагонов, контейнеров, пожарную и экологическую безопасность в пути следования, а также при перевалке.

В случае предъявления к перевозке опасных Грузов соблюдать правила таких перевозок, в том числе наносить на вагоны или контейнеры маркировку, знаки опасности, коды опасности, предусмотренные правилами перевозок соответствующим видом транспорта, а также самостоятельно оборудовать вагоны и/или контейнеры в противопожарном отношении под перевозку в соответствии с правилами перевозок этих Грузов (если иное не установлено Заказом).

2.3.6. Обеспечивать загрузку, размещение и крепление Грузов в вагонах и/или контейнерах в соответствии с требованиями Законодательства, с учетом трафаретной грузоподъемности вагонов и/или контейнеров.

Подтверждать соответствующим документом допуск к проведению работ, связанных с ответственностью за размещение и крепление грузов в вагоне и/или контейнере (в соответствии с национальным законодательством страны, в которой происходит загрузка груза в контейнер).

Организовывать погрузку, выгрузку Грузов, если Заказом эти обязанности не возложены на Экспедитора.

2.3.7. Соблюдать требования и правила, установленные для проведения погрузочно-разгрузочных работ, а также правила нахождения на Терминале.

2.3.8. Осуществлять своевременную доставку Грузов к месту погрузки, а также их получение в пунктах назначения.

2.3.9. Обеспечивать правильное, достоверное и полное оформление (составление, согласование, подписание, предоставление, направление, подачу) перевозочных, сопроводительных документов, необходимых для отправления и получения Грузов, пересечения государственных границ, а также выполнять все иные обязательства и требования, исполнение которых необходимо для

беспрепятственного осуществления международных и внутренних перевозок Грузов, если эти обязанности не возложены на Экспедитора.

Обеспечивать внесение в железнодорожные перевозочные документы сведений о коде / подкоде перевозки Экспедитора (уникальный номер перевозки, присваиваемый Экспедитором, позволяющий идентифицировать перевозку), за исключением случаев, когда в соответствии с Договором обязанность по оформлению железнодорожных перевозочных документов возлагается на Экспедитора.

2.3.10. Обеспечивать, если иное не следует из Заказа, присутствие уполномоченных представителей на железнодорожных станциях отправления / назначения, а также иных пунктах, на которых осуществляется перевалка или другие действия, требующие участия представителей Клиента.

Нести ответственность за действия / бездействия грузоотправителя / грузополучателя и иных привлеченных им лиц при исполнении ими обязательств, вытекающих из согласованного Заказа, в том числе за выполнение требований Законодательства. Проинформировать указанных лиц об объеме их прав и обязанностей, условиях Договора и согласованного Заказа.

Урегулировать самостоятельно возникающие спорные ситуации с грузоотправителями / грузополучателями, иными представителями, в том числе по вопросам соответствия их действий, предоставляемой ими информации и т.п. согласованному Заказу.

В случае необходимости оказания на станции, в пункте назначения Услуг, не заказанных и не оплаченных Клиентом, при отсутствии грузополучателя, его несогласии заключить с Экспедитором Договор, оформить Заказ, оплатить Услуги, принять Груз и т.п., Клиент обязан оформить Заказ, оплатить фактически оказанные Услуги, распорядиться Грузом, а также совершить иные необходимые действия для завершения перевозки, возврата оборудования и др.

2.3.11. Использовать вагоны и/или контейнеры Экспедитора по назначению, в соответствии с условиями, определенными Сторонами в Заказе.

2.3.12. Проверять пригодность вагона в коммерческом отношении и обеспечивать его сохранность в случае осуществления работ по погрузке / выгрузке Груза в/из вагона своими силами на местах общего пользования.

При отправлении / получении Грузов в местах необщего пользования руководствоваться соответствующими Специальными условиями.

Не допускать, если иное не установлено дополнительным соглашением к Договору, погрузки контейнеров Экспедитора в полувагоны.

2.3.13. Проверить состояние контейнеров Экспедитора:

2.3.13.1. При получении для погрузки в порожнем состоянии – на предмет повреждений, а также их пригодность в коммерческом отношении.

В случае обнаружения повреждений или непригодности в коммерческом отношении контейнера незамедлительно уведомить Экспедитора об обнаруженных повреждениях / несоответствиях, составить совместно с перевозчиком (предоставившим поврежденный контейнер) и Экспедитором (по возможности) соответствующий акт и потребовать замены предоставленного контейнера.

В случае предоставления под погрузку непригодных в техническом и/или коммерческом отношении контейнеров, обязательства Экспедитора по их предоставлению считаются неисполненными до момента предоставления пригодных.

При возникновении спора между Клиентом и Экспедитором или перевозчиком о пригодности в техническом и/или коммерческом отношении поданного под погрузку контейнера, Клиенту необходимо совместно с перевозчиком (предоставившим поврежденный контейнер) и Экспедитором (по возможности) составить акт, отразив в нем разногласия, осуществить фотофиксацию контейнера для подтверждения своей позиции и уведомить Экспедитора. В этом случае вопрос об ответственности Сторон за надлежащее исполнение своих обязательств по предоставлению / приемке контейнера решается Сторонами дополнительно.

2.3.13.2. При получении груженого контейнера до выгрузки из него Груза – на предмет повреждений и соответствия установленных запорно-пломбировочных устройств (далее – ЗПУ) сведениям, указанным в перевозочных документах.

В случае обнаружения повреждений контейнера, которые могут повлечь несохранность Груза, отсутствия / повреждения ЗПУ или его несоответствия сведениям, указанным в перевозочных

документах, незамедлительно уведомить Экспедитора о таких обстоятельствах, составить совместно с перевозчиком (предоставившим контейнер) и Экспедитором (по возможности) соответствующий акт и потребовать комиссионной выдачи Груза (если перевозчик сам не инициировал предусмотренные Законодательством процедуры).

2.3.13.3. После выгрузки Груза из контейнера – на предмет наличия повреждений и/или загрязнений.

В случае обнаружения повреждений контейнера незамедлительно уведомить Экспедитора об обнаруженных повреждениях / несоответствиях, составить совместно с перевозчиком (предоставившим контейнер) и Экспедитором (по возможности) соответствующий акт в целях установления виновника повреждений.

При обнаружении загрязнений очистить контейнер самостоятельно либо заказать и оплатить указанную услугу Экспедитору.

2.3.14. Проверить сохранность Груза при его выгрузке из контейнера. В случае обнаружения повреждений, недостачи, утраты Груза незамедлительно уведомить об этом Экспедитора и произвести соответствующее документальное оформление.

2.3.15. Отвечать за сохранность предоставленного контейнера до момента его возврата Экспедитору (лицу, указанному Экспедитором), в том числе на период нахождения его у перевозчика или иных лиц, связанных с перевозкой Груза.

Клиент освобождается от ответственности за сохранность предоставленного контейнера на период, когда контейнер находился у Экспедитора при выполнении им обязательств по Договору, в том числе на период перевозки, когда Экспедитор в соответствии с Заказом является по договору перевозки грузоотправителем и/или грузополучателем на соответствующем плече перевозки, за исключением случаев, когда нарушение сохранности произошло в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением Клиентом требований подпунктов 2.3.5 и/или 2.3.6 настоящих Общих условий.

В случае оказания Экспедитором в соответствии с Заказом Услуги, включающей обязательства Экспедитора по погрузке / выгрузке Груза в/из контейнера, Клиент освобождается от ответственности за повреждение контейнера, вызванное нарушением правил, условий крепления и размещения грузов в контейнере, за исключением случаев повреждения контейнера, вызванного невыполнением или ненадлежащим выполнением Клиентом требований подпунктов 2.3.5 и/или 2.3.6 настоящих Общих условий.

2.3.16. Своевременно возвратить (сдать) Экспедитору после выгрузки Груза вагон и/или контейнер Экспедитора в технически исправном и коммерчески пригодном состоянии в пункт возврата вагонов и/или контейнеров, определенный в Заказе, релизе, инструкции Экспедитора или ином порядке, предусмотренном Договором. В случае возникновения спора о возврате вагона и/или контейнера (сроках, пункте возврата, состоянии) Клиент обязан предоставить документы, подтверждающие возврат вагона и/или контейнера Экспедитора и соответствующие обстоятельства.

В случае невозврата Клиентом вагона Экспедитора в согласованный срок вагоны Экспедитора могут быть признаны (но не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента истечения срока их возврата) Экспедитором утраченными (с направлением Клиенту соответствующего уведомления).

В случае невозврата Клиентом контейнера Экспедитора по истечении 40 (сорока) календарных дней со дня окончания согласованного срока его предоставления Экспедитор вправе признать такой контейнер утраченным в любой момент времени (с направлением Клиенту соответствующего уведомления) и начислить Клиенту неустойку за утрату контейнера и убытки, обусловленные утратой контейнера, а Клиент обязан уплатить/возместить такие неустойку/убытки Экспедитору в соответствии с пунктом 6.12 настоящих Общих условий. При этом Доп.Предоставление начисляется до момента признания Экспедитором контейнера утраченным, определяемого датой выставления Клиенту соответствующего уведомления, если Сторонами не согласовано иное.

В случае возврата Клиентом контейнера Экспедитора после признания контейнера утраченным Доп.Предоставление подлежит перерасчету исходя из фактического срока нахождения контейнера под ответственностью Клиента до момента его возврата Экспедитору, а Клиент обязан уплатить Доп.Предоставление с учетом такого перерасчета. Возврат контейнера, принадлежащего Экспедитору на ином законном праве (помимо права собственности), после признания контейнера утраченным допускается только по согласованию с Экспедитором.

2.3.17. Предоставлять Экспедитору копии документов, предусмотренных статьей 165 Налогового кодекса Российской Федерации, для подтверждения обоснованности применения налоговой ставки НДС 0 процентов на Услуги, оказанные при перевозках Грузов в международном и транзитном сообщении, в срок не позднее 90 (девяноста) календарных дней с даты приема Груза к перевозке, если иное не установлено соглашением Сторон.

2.3.18. Исполнять надлежащим образом иные обязательства, вытекающие из существа Заказа, условий Договора и требований Законодательства.

2.4. Клиент вправе:

2.4.1. Требовать от Экспедитора надлежащего исполнения обязательств, возложенных на него Договором и Законодательством.

2.4.2. Давать письменные указания Экспедитору, касающиеся выполнения Заказов и условий Договора.

2.4.3. Получать от Экспедитора:

информацию о ходе выполнения Заказа, а также иную информацию в порядке, предусмотренном Договором;

разъяснения по представляемым Экспедитором документам;

по одному экземпляру Условий ТЭО.

Информация передается в порядке, изложенном в пункте 3.1 настоящих Общих условий.

2.4.4. Отказаться от Услуг, согласованных в Заказе, в любое время, полностью или частично; при этом применяются последствия, предусмотренные пунктом 6.15 настоящих Общих условий.

Отказ от Услуг оформляется в письменной форме, подписывается уполномоченным представителем Клиента. Отказом также признается соответствующее деяние (действие / бездействие) Клиента, свидетельствующее о фактическом отказе Клиента от Услуг.

При отказе Клиента от Услуг и возврате контейнеров и/или вагонов Экспедитора согласованные сроки предоставления контейнеров и/или вагонов Экспедитора не применяются, оплате подлежит весь срок нахождения указанного имущества Экспедитора под ответственностью Клиента (Доп.Предоставление).

2.4.5. Обращаться к Экспедитору по вопросам предоставляемых Услуг, расчета ставок, организационным вопросам, направлять отзывы о работе Экспедитора, предложения по ее улучшению, благодарности, жалобы на действия работников, в том числе относительно качества обслуживания, и др.

2.4.6. Пользоваться иными правами, предусмотренными Договором и Законодательством.

2.5. Стороны обязуются:

2.5.1. Исполнять условия Договора добросовестно; в случае отсутствия в Договоре положений, регламентирующих взаимоотношения Сторон, руководствоваться Законодательством.

2.5.2. Обеспечить необходимое оперативное взаимодействие в Личном кабинете, которое позволило бы своевременно обмениваться документами и информацией. Стороны признают, что документы и информация, направленные через Личный кабинет, считаются полученными в день направления (в режиме онлайн). При отсутствии Личного кабинета взаимодействие осуществляется через каналы связи, указанные в пункте 3.1 настоящих Общих условий.

2.5.3. В случае предоставления в процессе взаимоотношений по Договору информации, отнесенной хотя бы одной из Сторон к сведениям конфиденциального характера, Сторона, получившая такую информацию, обязана установить и соблюдать режим конфиденциальности информации, в том числе не разглашать информацию третьим лицам, за исключением случаев истребования ее государственными органами в установленном порядке.

Отнесение информации к сведениям конфиденциального характера оформляется соответствующей отметкой на документе – носителе информации.

2.5.4. Уведомить письменно другую Сторону незамедлительно о произошедшем изменении адреса, банковских реквизитов, организационно-правовой формы, наименования и т.п. Сторона считается уведомленной с даты получения указанного письменного уведомления.

2.5.5. Уведомить письменно другую Сторону незамедлительно об изменении обстоятельств, в отношении которых Стороной выдавались заверения, которые влекут их недостоверность.

2.6. Каждая из Сторон вправе:

2.6.1. Размещать информацию и ссылаться, если иное не предусмотрено Договором, на фирменное наименование, коммерческое обозначение другой Стороны самостоятельно, без получения предварительного письменного согласия. При этом размещение товарного знака, знака обслуживания (логотипа), доменного имени другой Стороны возможно только после получения ее письменного разрешения.

2.6.2. Определить лиц, ответственных за оперативное взаимодействие в рамках Договора, уведомив в установленном порядке другую Сторону о контактных реквизитах и полномочиях указанных лиц.

2.6.3. Инициировать заключение дополнительного соглашения, устраняющего пробел в вопросах, не урегулированных Договором, но имеющих существенное значение для Стороны.

2.6.4. Защищать свои интересы и осуществлять свои права любым способом, не запрещенным Законодательством и не противоречащим основам правопорядка или нравственности, если такой способ не определен Договором.

#### 2.7. Заверения Сторон об обстоятельствах:

2.7.1. Каждая из Сторон заверяет и гарантирует:

сведения о юридическом лице / данные о физическом лице, представленные в процессе заключения Договора и внесенные в текст Договора, являются достоверными;

корпоративные процедуры, одобрения и пр., необходимые для заключения Договора, оформления Заказов соблюдены; Договор подписан лицом, которое надлежащим образом уполномочено совершать такие действия;

целью заключения Договора и последующего его исполнения не является прямо или косвенно нарушение Законодательства, основ правопорядка, не ущемляет интересы Сторон, Договор подписан без принуждения или влияния неблагоприятных обстоятельств;

Сторона не включена в реестр недобросовестных поставщиков (исполнителей, подрядчиков), в отношении нее не проводится процедура ликвидации, банкротства, ее деятельность не приостановлена соответствующими государственными органами;

соблюдение принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законодательством о персональных данных, конфиденциальности персональных данных, а также обеспечение безопасности персональных данных при их обработке;

в отношении передаваемых персональных данных в установленном Законодательством порядке получено согласие субъектов персональных данных на обработку персональных данных, включая передачу третьим лицам, а также трансграничную передачу.

2.7.2 Экспедитор заверяет и гарантирует, что обладает всеми необходимыми для исполнения Договора разрешениями, сертификатами, лицензиями и т.п.

2.7.3. Клиент заверяет и гарантирует, что документы и информация в отношении Груза (о наименовании, весе, свойствах, условиях перевозки и т.д.), грузоотправителя, грузополучателя (их наименованиях, местонахождении и т.п.), а также иные документы и информация, предоставляемые Клиентом по Договору, являются достоверными.

### **3. Информационное взаимодействие**

3.1. Обмен информацией и документами в рамках Договора осуществляется в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента с учетом требований Договора и Законодательства, существа и направленности действий:

через Личный кабинет;

по телефону (8(800) 101-04-51, +7(495) 129-78-87);

по электронной почте (адрес Экспедитора для получения корреспонденции: [info@delo-logistics.com](mailto:info@delo-logistics.com), для отправления – домен [@delo-logistics.com](mailto:@delo-logistics.com));

в онлайн-чате Личного кабинета;

путем направления почтовой корреспонденции;

нарочным.

При наличии у Клиента Личного кабинета информационное взаимодействие через Личный кабинет является приоритетным.

В отсутствие Личного кабинета оформление Заказа осуществляется в соответствии со Специальными условиями по оформлению Заказа на бумажном носителе.

Особенности обмена информацией и документами в рамках разрешения споров в претензионном порядке установлены в разделе 8 настоящих Общих условий.

3.2. Стороны согласовали, что любые действия Клиента, совершенные в Личном кабинете (включая согласование заказов и подписание документов), признаются совершенными Клиентом и в его интересах.

3.3. Электронная форма документов Сторонами не оспаривается. Любая информация и/или документ, переданные в электронной форме через Личный кабинет, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Стороны, направившей документ. При этом оформление на бумажном носителе указанных документов не требуется, за исключением счетов-фактур / корректировочных счетов-фактур, актов об оказанных услугах / справок о корректировке объема оказанных услуг (с приложением), УПД / универсальных корректировочных документов (далее – УКД). Однако, при необходимости, по требованию одной из Сторон на бумажном носителе могут быть оформлены также и иные документы.

Заказы, обращения, иная информация, направленные Сторонами через Личный кабинет, являются документами, подписанными простой электронной подписью. По соглашению Сторон обмен документами в Личном кабинете может осуществляться с использованием усиленной электронной подписи. В этом случае Стороны подписывают соответствующее соглашение.

3.4. Основной функционал Личного кабинета:

получение Клиентом информации о перечне и стоимости услуг Экспедитора;

рассылка уведомлений об изменении / дополнении Условий ТЭО;

оформление и согласование Заказов, рассылка уведомлений о статусе согласования Заказов;

отслеживание статуса выполнения Заказов, дислокации перевозимого Груза;

получение документов (счетов на предоплату, счетов на оплату дополнительных расходов / услуг и штрафов, электронную версию актов об оказанных услугах, счетов-фактур / корректировочных счетов-фактур, актов об оказанных услугах / справок о корректировке объема оказанных услуг (с приложением), УПД / УКД, актов сверки взаиморасчетов и др.);

осуществление оплаты Заказов с использованием платежных карт;

осуществление контроля состояния Лицевого счета;

направление информации и документов, необходимых для исполнения Договора, отзывов и обращений;

возможность просмотра, печати, копирования информации, содержащейся в Личном кабинете.

3.5. В рамках информационного взаимодействия Стороны обязуются:

3.5.1. Экспедитор

3.5.1.1. обеспечить возможность ознакомления Клиента с руководством пользователя, разместив его в общем доступе на Веб-сайте;

3.5.1.2. после обращения Клиента за предоставлением доступа в Личный кабинет (которое, как правило, осуществляется одновременно с заключением Договора), обеспечить его доступ;

3.5.1.3. обеспечить круглосуточную работу Личного кабинета, за исключением периода, необходимого для осуществления профилактических работ, о котором Клиент информируется не позднее, чем за 6 (шесть) часов до проведения таких работ. В случае сбоя в работе Личного кабинета Экспедитор обеспечивает прием Заказов, получение / предоставление информации посредством взаимодействия через Контактный центр;

3.5.1.4. консультировать Клиента по вопросам работы в Личном кабинете;

3.5.1.5. обеспечить своевременную обработку размещенной Клиентом в Личном кабинете информации в соответствии с руководством пользователя и своевременное согласование размещенных Клиентом в Личном кабинете документов;

3.5.1.6. обеспечить защиту конфиденциальной информации Клиента, размещенной в Личном кабинете, в том числе персональных данных;

3.5.1.7. обеспечивать хранение в Личном кабинете оформленных Клиентом Заказов, а также электронных версий счетов-фактур / корректировочных счетов-фактур, актов об оказанных услугах / справок о корректировке объема оказанных услуг (с приложением), УПД / УКД, актов сверки,

переписку в Личном кабинете в течение одного года и их последующее хранение в архивном режиме в течение двух лет с возможностью их предоставления по запросу Клиента.

#### 3.5.2. Клиент

3.5.2.1. самостоятельно ознакомиться на Веб-сайте с руководством пользователя, а также при получении соответствующего уведомления – с изменениями функционала Личного кабинета и/или руководства пользователя;

3.5.2.2. обеспечить сохранность пароля. В случае утери пароля все действия, совершенные в Личном кабинете от имени Клиента, признаются совершенными самим Клиентом;

3.5.2.3. обеспечить необходимую оперативность получения информации в Личном кабинете;

3.5.2.4. использовать информацию, полученную в Личном кабинете, исключительно в целях получения Услуг, оговоренных в Договоре, и не допускать ее разглашение;

3.5.2.5. обеспечить осуществление работы в Личном кабинете в соответствии с руководством пользователя и только работниками Клиента, имеющими достаточную квалификацию;

3.5.2.6. незамедлительно на адрес электронной почты Экспедитора, указанный в настоящем подпункте Общих условий, сообщать Экспедитору об утере пароля.

Контактные телефоны Экспедитора: 8(800) 101-04-51, +7(495) 129-78-87.

При сбоях в работе Личного кабинета необходимо обращаться по указанным в настоящем пункте номерам телефонов, а также по адресу электронной почты: [help@delo-logistics.com](mailto:help@delo-logistics.com).

3.6. При наличии у Экспедитора достаточных оснований предполагать, что Клиент или третьи лица, получившие (независимо от виновных или невиновных действий / бездействия Клиента) доступ в Личный кабинет, используют его в непредусмотренных Договором целях или предпринимают действия к получению несанкционированного доступа к закрытым для Клиента ресурсам, Экспедитор вправе заблокировать Клиенту доступ в Личный кабинет.

3.7. Осуществляя пользование Личным кабинетом, Клиент подтверждает, что он ознакомлен с руководством пользователя и обязуется соблюдать его.

Клиенту необходимо принять и соблюдать условия пользовательского соглашения, устанавливающего права и обязанности Сторон в связи с использованием онлайн-сервиса Экспедитора.

3.8. В ходе оказания Услуг Клиент осуществляет информационное взаимодействие, как правило, с ответственным менеджером, указанным в Личном кабинете.

Направление Стороне сообщений на принадлежащий ей адрес электронной почты с адреса электронной почты в доменах другой Стороны (при наличии доменов) или с адреса электронной почты, определенного Договором либо иным документом<sup>2</sup>, означает, что указанное сообщение направлено надлежаще уполномоченным представителем.

### **4. Оформление Заказа**

4.1. В целях оформления в письменной форме поручения Клиента и согласования Сторонами перечня и стоимости Услуг Сторонами оформляется Заказ.

4.2. До оформления Заказа Клиенту необходимо определиться с маршрутом перевозки, объемом Услуг, потребностью в дополнительных услугах, не вошедших в комплекс Услуг, периодом (датой, графиком) начала оказания Услуг, в котором Клиенту необходимо будет предъявить к перевозке весь заявленный в Заказе объем Груза.

Коммерческие условия оказания Услуг с учетом потребностей Клиента определяются в Заказе, как правило, Экспедитором посредством информационных систем.

4.3. Заказ, направляемый Клиентом Экспедитору, должен содержать достоверные и полные сведения, предусмотренные формой Заказа. В Заказе должны быть отражены особые свойства Груза и/или иные обстоятельства, которые необходимо учитывать при оказании Услуг, если таковые имеются.

4.4. Заказ оформляется (подается, согласовывается), как правило, в электронном виде в Личном кабинете, в соответствии с руководством пользователя.

<sup>2</sup> Под документом в настоящем пункте понимается официальный документ с реквизитами Стороны, подписанный уполномоченным лицом, направленный одной Стороной и гарантированно полученный другой Стороной.

Оформление Заказа на бумажном носителе регулируется соответствующими Специальными условиями.

4.5. Согласование Заказа осуществляется с учетом потребностей Клиента и возможностей Экспедитора.

Экспедитор вправе отказать в согласовании Заказа:

- при недостаточности представленной Клиентом информации;
- при отсутствии технических и/или технологических возможностей оказания Услуг;
- при отсутствии вагонов и/или контейнеров Экспедитора, а также иного оборудования;
- при наличии у Клиента задолженности перед Экспедитором, в том числе по иным договорам транспортной экспедиции, заключенным между Сторонами;
- при отсутствии сервиса Экспедитора, соответствующего потребностям Клиента;
- при выявлении недостоверности заверений, указанных в пункте 2.7 настоящих Общих условий, нахождении Клиента либо указанных им в Заказе грузоотправителей / грузополучателей в реестре лиц, допускающих недостоверное указание наименования Груза, а также иных оснований считать Клиента недобросовестным контрагентом;

а также в иных случаях, предусмотренных Договором и/или Законодательством.

4.6. В случае предоставления Клиентом неполной информации, необходимой для оказания Услуг, а также при наличии иных оснований, препятствующих согласованию представленного Заказа, Экспедитор вправе обратиться к Клиенту в целях устранения обнаруженных недостатков и внесения Клиентом соответствующих изменений и/или дополнений в поданный Клиентом Заказ. Порядок внесения изменений и/или дополнений в Заказ согласовывается Сторонами в зависимости от конкретной ситуации. Данные действия не являются изменением Заказа.

4.7. При отсутствии на Лицевом счете денежных средств, достаточных для оказания Услуг по оформляемому Заказу, Клиенту предоставляется на пополнение Лицевого счета 3 (три) рабочих дня<sup>3</sup> (7 (семь) рабочих дней при международных расчетах) с даты регистрации Заказа в информационной системе Экспедитора. Если в указанный срок и/или при наступлении 12:00 часов суток, предшествующих дате начала оказания Услуг, денежные средства не поступили, Заказ аннулируется.

4.8. Согласованные Заказом условия оказания Услуг могут быть изменены:

по соглашению Сторон;

в одностороннем порядке: Экспедитором – в случаях, установленных Договором; Клиентом – в части условий, изменение которых не влияет на маршрут, срок оказания и стоимость Услуг, условия перевозки (например, контактные лица Клиента, их телефоны, в отдельных случаях - наименование Груза).

При этом не является изменением Заказа:

возникновение в процессе исполнения Заказа дополнительных расходов, указанных в подпункте 5.4.1 настоящих Общих условий, и дополнительных услуг, указанных в подпункте 5.4.2 настоящих Общих условий;

уменьшение Клиентом объема Услуг (например, количество используемых вагонов и/или контейнеров Экспедитора, исключение Услуг); такое уменьшение объема Услуг является отказом от согласованных Услуг и регулируется подпунктом 2.4.4 настоящих Общих условий.

Изменения в согласованный Заказ оформляются путем направления уточняющей информации к Заказу.

4.9. Клиент вправе аннулировать Заказ, если условия, на которых Экспедитор согласовал Заказ (с учетом условий релиза), отличаются от условий, определенных Клиентом при подаче Заказа. Такой отказ (аннулирование Заказа) оформляется в письменной форме, подписывается уполномоченным представителем Клиента и направляется Экспедитору в сроки, обеспечивающие получение отказа Экспедитором не позднее 24 часов дня, следующего за днем согласования Заказа (получения релиза), но в любом случае до начала исполнения Заказа Клиентом.

В этом случае последствия, предусмотренные пунктом 6.15 настоящих Общих условий, не применяются.

## 5. Стоимость Услуг и порядок расчетов

<sup>3</sup> Для целей Договора рабочие дни определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1. Стоимость Услуг зависит от маршрута, объемов перевозимых Грузов, иных параметров перевозки и определяется количеством и видом выбранных Клиентом и согласованных Сторонами в Заказе Услуг.

Стоимость Услуг рассчитывается по установленным Экспедитором ставкам.

Если в соответствии с Законодательством предоставляемые Услуги являются объектом обложения НДС, то его величина учитывается по действующей налоговой ставке и отражается в документах, подтверждающих стоимость Услуг.

5.2. Расчет стоимости Услуг осуществляется, как правило, в Личном кабинете с использованием информационной системы Экспедитора.

5.3. Стоимость Услуг, согласованная в Заказе, может быть изменена Экспедитором в одностороннем порядке в следующих случаях:

изменения тарифов, сборов, плат, штрафов, устанавливаемых государственными органами, международными договорами и соглашениями либо ФГП «Ведомственная охрана железнодорожного транспорта Российской Федерации», при условии, что груз не был принят к перевозке соответствующим перевозчиком;

изменения тарифов, сборов, плат, штрафов, устанавливаемых перевозчиками, при одновременном соблюдении условий: а) перевозка Груза согласно Заказу осуществляется в непрямом и/или смешанном сообщении, б) срок исполнения Заказа на перевозку Груза при обычных условиях составляет более 30 (тридцати) календарных дней с даты согласования Заказа, в) Груз не был принят к перевозке соответствующим перевозчиком;

невыполнения Клиентом условий, согласованных в Заказе, приложении к Договору, транспортном решении либо ином документе, определяющем условия применимости согласованных ставок на Услуги.

Об изменении стоимости Клиенту направляется уведомление.

5.4. В случае возникновения при оказании Услуг дополнительных расходов / услуг Клиент обязуется их возместить / оплатить (в валюте Договора, если иное не согласовано Сторонами).

Дополнительные расходы / услуги не подлежат возмещению / оплате, если они возникли по вине Экспедитора.

5.4.1. К дополнительным расходам относятся:

а) расходы на платежи и сборы, включая сборы за охрану Грузов, связанные с простоями на станциях отправления, назначения, в портах, иных Терминалах, на пунктах погранпереходов в следующих случаях:

при прибытии с иностранных железных дорог или через порты на станции железных дорог ОАО «РЖД» транзитных Грузов (вагонов и/или контейнеров), на которые по вине Клиента отсутствуют телеграммы (подтверждения) ОАО «РЖД», подтверждающие оплату данной перевозки через Экспедитора;

при наличии ошибок или несоответствий в имеющихся перевозочных и других товаросопроводительных документах, а также при отсутствии каких-либо необходимых документов для осуществления таможенного, санитарного, других видов государственного контроля по Грузам, организация перевозки которых заказана Клиентом;

при несвоевременном или неполном предоставлении Клиентом отгрузочной информации;

при задержке вагонов и/или контейнеров с Грузами по инициативе или указанию таможенных или других государственных органов контроля и надзора;

б) расходы, связанные с проведением мероприятий по инициативе или указанию таможенных, карантинных, ветеринарных и иных государственных контролирующих органов, другие расходы, вытекающие из оказания Услуг и возложенные на Экспедитора как на плательщика за перевозку Грузов;

в) расходы, связанные с удержанием и хранением Груза;

г) иные обоснованные и подтвержденные расходы Экспедитора, связанные с оказанием Услуг.

5.4.2. К дополнительным услугам относятся:

а) Услуги в объемах, фактически превысивших согласованные (например, согласованные в Заказе сроки хранения контейнеров, сроки нахождения вагонов и/или контейнеров Экспедитора под

ответственностью<sup>4</sup> Клиента, в том числе под грузовыми операциями, в местах необщего пользования, за время задержки в пути следования по обстоятельствам, зависящим от Клиента либо привлеченных им лиц (Доп.Предоставление), время, затраченное на автоперевозку Груза, и т.п.); оплачиваются исходя из фактически оказанных объемов;

б) дополнительные услуги и работы, необходимость оказания / выполнения которых возникла в процессе исполнения Заказа, в том числе связанные с удержанием и хранением Экспедитором Груза.

5.4.3. При возникновении дополнительных расходов / услуг Клиент извещается об этом (при необходимости или по просьбе Клиента Экспедитор направляет копии документов, подтверждающих возникновение и/или объем дополнительных расходов, если иное не установлено Договором).

5.4.4. Дополнительные расходы возмещаются / услуги оплачиваются исходя из фактически понесенных сумм расходов / объемов оказанных услуг.

5.4.5. Оплата дополнительной услуги Доп.Предоставления осуществляется с учетом следующих особенностей:

5.4.5.1. Доп.Предоставление оплачивается по ставкам Экспедитора, действующим в соответствующий период оказания услуги Доп.Предоставления, если иное не установлено Договором. Ставки на услугу Доп.Предоставления размещены на Веб-сайте.

5.4.5.2. Доп.Предоставление подлежит оплате исходя из фактического времени нахождения вагона и/или контейнера Экспедитора под ответственностью Клиента, не вошедшее в состав и не оплаченного в составе Услуг (по Заказу).

При отказе Клиента от Услуг и возврате контейнеров и/или вагонов Экспедитора согласованные сроки предоставления не применяются, оплате подлежит весь срок Доп.Предоставления (весь срок нахождения указанного имущества Экспедитора под ответственностью Клиента).

5.4.5.3. Сведения о Доп.Предоставлении включаются в формируемую Экспедитором Ведомость, которая направляется Клиенту, как правило, по электронной почте.

Доп.Предоставление рассчитывается в Ведомости исходя из стоимости Услуги «Предоставление вагона / контейнера для дополнительных операций, связанных с перевозкой грузов / контейнеров» на один Контейнер или Вагон за одни сутки. Неполные сутки (свыше 1 часа) округляются до полных. При формировании Ведомости учет периода Доп.Предоставления осуществляется по московскому времени.

5.4.5.4. В случае несогласия с представленными в Ведомости сведениями Клиент направляет мотивированное возражение в срок не позднее 7 (семи) календарных дней с даты ее получения, если иной срок не установлен соглашением Сторон. По результатам рассмотрения и проверки доводов мотивированного возражения Клиента Экспедитор включает сведения о Доп.Предоставлении в акт об оказанных услугах или УПД с учетом указанного возражения (в случае признания его обоснованным) либо без учета такового (в случае признания его необоснованным).

В случае согласия Клиента с направленной Ведомостью или в случае отсутствия мотивированных возражений по истечении срока, определенного настоящим подпунктом, сведения о Доп.Предоставлении включаются в акт об оказанных услугах или УПД и принимаются для отражения в бухгалтерском учете Экспедитора.

5.5. Клиент, если иное не установлено Договором, производит 100% (сто процентную) предварительную оплату Услуг.

Оплата дополнительных расходов / услуг осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от Экспедитора соответствующего счета на оплату.

5.6. Оплата по Договору производится Клиентом по реквизитам, указанным Экспедитором в Договоре, либо счете на оплату.

Датой платежа при перечислении денежных средств с расчетного счета Клиента платежным поручением считается дата поступления денежных средств на корреспондентский счет банка-получателя.

<sup>4</sup> В целях настоящего Договора формулировка «под ответственностью» означает отнесение на соответствующую Сторону прав и обязанностей, вытекающих из существа отношений, связанных с использованием вагонов и/или контейнеров, в зависимости от того, в ведении какой Стороны находится указанное имущество, в том числе с учетом привлеченных ею третьих лиц (например, перевозчиков, Терминалов и т.п.).

Все банковские расходы, связанные с осуществлением платежей по Договору, несет Сторона, осуществляющая платеж.

При осуществлении оплаты по Договору Клиент обязуется выполнять инструкции Экспедитора относительно заполнения графы «Назначение платежа» платежного поручения, в том числе, указывать дату и номер выставленного счета / акта об оказанных услугах / счета-фактуры / УПД, а также корректировочных документов либо разбивку суммы платежа по статьям Лицевого счета и ставкам НДС.

5.7. Экспедитор осуществляет начисление платежей, а также учет поступивших денежных средств по следующим статьям Лицевого счета:

транспортно-экспедиционные услуги Экспедитора (Услуги, оказываемые Клиенту Экспедитором своими силами и средствами, а также силами привлеченных для исполнения поручений Клиента третьих лиц: перевозчиков, стивидоров и т.д., включая дополнительные сборы, платы, начисляемые указанными соисполнителями), в том числе облагаемые по различным налоговым ставкам НДС, не облагаемые НДС;

услуги соисполнителей (перевыставляемые услуги третьих лиц), в том числе облагаемые по различным налоговым ставкам НДС, не облагаемые НДС;

штрафные санкции Экспедитора (штрафы, пени, убытки и иные санкции, взыскиваемые по основаниям, предусмотренным разделом 6 настоящих Общих условий, соответствующими разделами Специальных условий, нормами Законодательства);

штрафные санкции соисполнителей (штрафы, пени, убытки и иные санкции, взыскиваемые по основаниям, предусмотренным соответствующими договорами и нормами Законодательства).

Перераспределение денежных средств с одной статьи Лицевого счета на другую осуществляется, если иное не установлено Договором, по письменному обращению Клиента к Экспедитору (Клиента – юридического лица – по обращению за подписями руководителя и/или главного бухгалтера или иных лиц, имеющих право подписи платежных и финансовых документов, заверенными в установленном порядке печатью). Экспедитор при наличии дебиторской задолженности на одной из статей Лицевого счета оставляет за собой право переноса на эту статью денежных средств с другой статьи, имеющей достаточное количество денежных средств для погашения дебиторской задолженности, с последующим отражением указанного переноса в акте сверки расчетов.

5.8. Учет поступления и списания денежных средств на статьях Лицевого счета осуществляется по методу ФИФО (начиная с самых ранних по времени поступления / начисления, далее по очередности).

5.9. Расчетный период согласовывается Сторонами в Договоре.

По окончании каждого расчетного периода Экспедитор в течение 5 (пяти) календарных дней формирует акт об оказанных услугах (с приложением), счет-фактуру или УПД (с приложением) и направляет (выдает) их Клиенту.

Не поступивший от Клиента в адрес Экспедитора подписанный акт об оказанных услугах (с приложениями) или УПД (с приложениями) в течение 10 (десяти) календарных дней с даты его предоставления (выдачи) Клиенту, и при отсутствии письменного мотивированного отказа Клиента от его подписания, считается подписанным Клиентом, а Услуги оказанными и принятыми без разногласий. Указанный акт об оказанных услугах или УПД принимается для отражения в бухгалтерском учете Экспедитора.

Стороны подписывают акты сверки расчетов не реже двух раз в год. Срок на рассмотрение, подписание и возврат подписанного экземпляра акта сверки расчетов Экспедитору, как правило, не должен превышать 7 (семи) календарных дней с даты его направления Клиенту.

5.10. Если после подписания Сторонами акта об оказанных услугах или УПД будут выявлены дополнительные расходы / услуги или изменение стоимости Услуг (в случаях, предусмотренных пунктом 5.3 настоящих Общих условий) Экспедитор формирует и направляет Клиенту справку о корректировке объема оказанных услуг (с приложением), корректировочный счет-фактуру или УКД (с приложением).

Указанные документы направляются и подписываются в порядке, изложенном в пункте 5.9 настоящих Общих условий.

Удалено: ой

Удалено: е

Удалено: 20%, 0%

Удалено: ой

Удалено: е

Удалено: 20%, 0%

5.11. В случае отказа Клиента от Услуг полностью или частично, а также в случае переплаты, перечисленные денежные средства по письменному требованию Клиента возвращаются ему в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента предъявления письменного требования или могут быть использованы в качестве аванса за последующие Услуги.

Из возвращаемых сумм удерживаются фактически понесенные расходы, плата за фактически оказанные Услуги, дополнительные расходы, неустойка и иные санкции, предусмотренные Договором.

5.12. Оплата неустойки (пеней, штрафов), иных санкций, возмещение убытков, начисленных Сторонами в соответствии с разделом 6 настоящих Общих условий, соответствующими разделами Специальных условий и/или нормами Законодательства, осуществляется на основании соответствующего счета, уведомления или претензии, в том числе путем списания денежных средств с Лицевого счета (с согласия Клиента).

Срок оплаты по счету, уведомлению – 10 (десять) календарных дней с даты его получения; по претензии определяется в соответствии с разделом 8 настоящих Общих условий.

## **6. Ответственность Сторон**

6.1. Стороны несут ответственность в соответствии с Законодательством.

6.2. Клиент возмещает Экспедитору убытки, возникшие вследствие:

невыполнения Клиентом требований таможенных, налоговых, санитарных и иных государственных органов стран, по территории которых осуществляются перевозки, если выполнение таких требований возложено непосредственно на грузовладельцев и/или грузоотправителей / грузополучателей;

невыполнения Клиентом обязательств по предоставлению необходимых для таможенных, налоговых, санитарных и иных государственных органов полных и достоверных информации и документов, а также по своевременности их передачи Экспедитору и/или третьим лицам.

6.3. Виновная Сторона возмещает другой Стороне убытки, возникшие в связи с невыполнением и/или ненадлежащим выполнением виновной Стороной обязательств по Договору, с учетом положений Договора.

6.4. Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф и возместить убытки, понесенные Экспедитором, в связи с предоставлением недостоверной информации.

6.4.1. Штраф 100 000 (сто тысяч) рублей – за каждый выявленный случай предоставления недостоверной информации о наименовании Груза (несоответствия фактически перевозимого Груза сведениям, указанным в Заказе).

Не признается предоставлением недостоверной информации о наименовании Груза неверное определение кода ЕТСНГ / ГНГ при достоверном указании наименования Груза.

Не применяется предусмотренная настоящим подпунктом Общих условий ответственность в следующих случаях:

а) указание наименования, отличного от фактически перевозимого, но относящегося к одной тарифной группе, совпадающего по свойствам, основным характеристикам и при этом допущенное нарушение не влияет на стоимость Услуг и/или безопасность перевозки Груза, не привело к возникновению убытков у Экспедитора, привлечению к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.)

б) заблаговременное (до выявления контролирующими органами и организациями, в том числе Экспедитором) направление в установленном порядке Клиентом уточняющей информации к Заказу об изменении наименования груза, если такое изменение не влечет изменения маршрута, срока оказания и стоимости Услуг, условий перевозки, а также не привело к нарушению требований безопасности перевозки, возникновению убытков у Экспедитора, привлечению любой из Сторон к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.);

в) заблаговременное (до выявления контролирующими органами и организациями, в том числе Экспедитором) в установленном Договором порядке переоформление Заказа (отказ от согласованного и подача нового) с указанием достоверной информации о наименовании и свойствах груза;

г) экспедирование / организация перевозок Экспедитором не осуществляется, оказывается исключительно операторская услуга по предоставлению вагонов для осуществления перевозки.

6.4.2. Штраф 100 000 (сто тысяч) рублей – за каждый выявленный случай превышения / уменьшения фактического веса Груза, предъявленного к перевозке, относительно заявленного в Заказе и/или перевозочном документе.

Ответственность в размере 100 000 (ста тысяч) рублей применяется в случаях, если указанное превышение / уменьшение привело или могло привести к нарушению безопасности перевозки и/или влияет на стоимость перевозки и/или нарушает требования по грузоподъемности вагона / контейнера / автотранспортного средства и/или допустимой массе, и/или нагрузке на ось автотранспортного средства, и при этом привело или могло привести к возникновению убытков у Экспедитора, привлечению к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.), в противном случае штраф составляет 20 000 (двадцать тысяч) рублей.

Исключением из данного правила являются случаи:

когда Экспедитор предоставил для перевозки вагон / контейнер / автотранспортное средство, не обеспечивающее соблюдение требований по грузоподъемности вагона / контейнера / автотранспортного средства и/или допустимой массе, и/или нагрузке на ось автотранспортного средства, исходя из заявленного в Заказе веса Груза. В случае не указания Клиентом в Заказе веса Груза данное исключение не применяется;

изменения Клиентом в Заказе веса Груза в порядке, установленном Договором, при условии, что допущенное превышение / уменьшение веса не привело к нарушению безопасности перевозки, возникновению убытков у Экспедитора, привлечению к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.), для продолжения исполнения Заказа не требуется изменение его условий.

6.5. За нарушение Клиентом сроков оплаты Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить пеню в размере 0,05% (пять сотых процента) от суммы задолженности за каждый день просрочки.

6.6. В случае необеспечения по вине Экспедитора подачи вагонов и/или контейнеров в согласованные Заказом сроки, Клиент вправе начислить, а Экспедитор обязан выплатить пени в размере суточной стоимости услуги «Предоставление вагона / контейнера для дополнительных операций, связанных с перевозкой грузов / контейнеров» за каждый день просрочки.

6.7. В случае сдачи Клиентом вагонов и/или контейнеров Экспедитора в пункт, отличный от пункта сдачи, определенного в Заказе, релизе, инструкции Экспедитора, или в ином порядке, предусмотренном Договором, (далее – пункт возврата) Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф за каждый вагон или контейнер в следующих размерах:

в случае нахождения пункта возврата на территории Российской Федерации – 10 000 (десять тысяч) рублей;

в случае нахождения пункта возврата на территории зарубежных стран – 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей.

Кроме того, Клиент по требованию Экспедитора возмещает убытки, понесенные Экспедитором в связи с ненадлежащим исполнением обязательств по возврату вагона и/или контейнера Экспедитора.

6.8. Экспедитор, если иное не установлено Договором, несет ответственность за нарушение сроков доставки, утрату, недостачу или повреждение (порчу) Груза в том случае, если Экспедитор при оказании Услуг на соответствующем плече выступал по договору перевозки в качестве перевозчика (непосредственно перевозил) или в качестве грузоотправителя.

При этом ответственность Экспедитора ограничивается пределами ответственности перевозчика, определенной Законодательством и/или условиями морского коносамента.

6.9. В случае неисполнения Клиентом обязательства по очистке вагона и/или контейнера Экспедитора от загрязнений после выгрузки Груза (очищенным от ранее перевозимого груза, мусора, сепарационных и крепежных материалов, знаков опасности и др.) Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить неустойку за каждый неочищенный вагон и/или контейнер (вне зависимости от типоразмера) в следующих размерах:

1 500 (полторы тысячи) рублей – в случае возврата на Терминал, расположенный на территории Российской Федерации, при условии последующей очистки без применения химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений;

5 000 (пять тысяч) рублей – в случае возврата на Терминал, расположенный за пределами Российской Федерации, при условии последующей очистки без применения химических веществ

(препаратов) и/или механических абразивных приспособлений; в случае возврата на Терминал, расположенный на территории Российской Федерации, и последующей очистки с применением химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений;

10 000 (десять тысяч) рублей – в случае возврата на Терминал, расположенный за пределами Российской Федерации, и последующей очистки с применением химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений.

6.10. В случае повреждения вагонов и/или контейнеров Экспедитора, находящихся под ответственностью Клиента, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан возместить убытки, включая расходы, которые Экспедитор понес или должен будет понести по их ремонту, транспортировке на ремонтные предприятия, расходы, связанные с оценкой / экспертизой поврежденного вагона и/или контейнера и др.

Документами, подтверждающими убытки Экспедитора в связи с повреждением контейнера, являются, в том числе, отчет и/или акт выполненных работ соисполнителя Экспедитора или эстимейт, составленный в электронной форме<sup>5</sup>.

6.10.1. В случае погрузки контейнера Экспедитора в полувагон в нарушение условий, предусмотренных пунктом 2.3.12 настоящих Общих условий, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 100 000 (сто тысяч) рублей.

6.11. В случае утраты Клиентом вагона Экспедитора либо его повреждения, приведшего к невозможности восстановления, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан возместить убытки в размере рыночной стоимости вагона, расходов на проведение оценки, если таковая необходима, и других обоснованно понесенных Экспедитором расходов. Клиент вправе по согласованию с Экспедитором возместить убытки путем передачи в собственность Экспедитора вагона, аналогичного по техническим характеристикам, комплектации, году выпуска и состоянию; вагон должен иметь цвет, корпоративные атрибуты Экспедитора; Клиент несет все расходы, связанные с перерегистрацией вагона в Федеральном агентстве железнодорожного транспорта.

В случае утраты Клиентом вагона, принадлежащего Экспедитору на ином законном праве (помимо права собственности), и предъявления к Экспедитору требований, в том числе об уплате неустойки, возмещении убытков, в большем размере, чем размер убытков, предусмотренный в настоящем пункте Общих условий, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан возместить Экспедитору убытки, включая расходы, связанные с транспортировкой, хранением, простоем вагона, оплатой лизинговых, таможенных платежей, расходы на проведение оценки, штрафные санкции, расходы адвокатов и другие расходы, предъявленные Экспедитору и/или понесенные им, в полном объеме.

С даты истечения срока на оплату счета за утрату вагона, выставленного Экспедитором Клиенту, до момента перечисления денежных средств за утраченный вагон либо возмещения убытков в натуре Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан уплатить Экспедитору пеню в размере 0,05 % (пять сотых процента) от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки. В случае несвоевременной передачи Клиенту подтверждающих документов, если такими документами в силу рассматриваемого случая обладает Экспедитор (но при этом не обладает Клиент), указанная в настоящем абзаце пеня не взимается за весь период такой задержки, а в случае возврата вагона Экспедитору – за весь период просрочки.

6.12. В случае утраты Клиентом контейнера Экспедитора (гибели / утери / повреждения, приведшего к невозможности восстановления) Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить неустойку в следующих размерах:

20-футовый универсальный контейнер (типа 1CC) – 5500 (пять тысяч пятьсот) долл. США;

20-футовый термоизолированный контейнер (типа 1CC) – 2515 (две тысячи пятьсот пятнадцать) долл. США;

20-футовый специализированный (опен-топ, хард-топ) – 7860 (семь тысяч восемьсот шестьдесят) долл. США;

40-футовый универсальный контейнер (типа 1AAA) – 7500 (семь тысяч пятьсот) долл. США;

<sup>5</sup> Эстимейт применим только для международных перевозок, оформляется на территории зарубежных стран, по своему содержанию аналогичен расчетно-дефектной ведомости.

40-футовый специализированный (термоизолированный, опен-топ, хард-топ) контейнер (типа 1AAA) – 3125 (три тысячи сто двадцать пять) долл. США;

40-футовый универсальный контейнер типа паллет-вайд (типа 1AAA) – 3250 (три тысячи двести пятьдесят) долл. США.

Размер неустойки за утрату 20-футового специализированного контейнера (хард-топ для перевозки рулонной стали типоразмера 22U6), 20-футового танк-контейнера (типа 1CC) определяется при согласовании Заказа.

6.12.1. В случае утраты Клиентом контейнера, принадлежащего Экспедитору на ином законном праве (помимо права собственности), и предъявления к Экспедитору требований, в том числе об уплате неустойки, возмещении убытков, в большем размере, чем размер неустойки, предусмотренный в настоящем пункте Общих условий, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан возместить Экспедитору убытки в части, не покрытой предусмотренной в настоящем пункте неустойкой, включая расходы, связанные с транспортировкой, хранением, простоем контейнера, оплатой лизинговых, таможенных платежей, расходы на проведение оценки, штрафные санкции, расходы адвокатов и другие расходы, предъявленные Экспедитору и/или понесенные им, в полном объеме.

6.12.2. Указанная в настоящем пункте Общих условий выплата по соглашению Сторон может быть заменена возмещением в натуре – контейнером, аналогичным по техническим характеристикам, состоянию, году выпуска; контейнер должен иметь корпоративный цвет и логотип Экспедитора (по согласованию с Экспедитором).

6.12.3. С даты истечения срока на оплату счета за утрату контейнера, выставленного Экспедитором Клиенту, до момента перечисления денежных средств за утраченный контейнер либо возмещения убытков в натуре Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан уплатить Экспедитору пеню в размере 0,05 % (пять сотых процента) от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки. В случае несвоевременной передачи Клиенту подтверждающих документов, если такими документами в силу рассматриваемого случая обладает Экспедитор (но при этом не обладает Клиент), указанная в настоящем абзаце пеня не взимается за весь период такой задержки, а в случае возврата вагона Экспедитору – за весь период просрочки.

6.12.4. Уплата Клиентом неустойки и/или возмещение им убытков, предусмотренных настоящим пунктом Общих условий, не порождают у Клиента права требовать от Экспедитора передачи ему остатков контейнера, поврежденного до степени непригодности к восстановлению.

Уплата Клиентом неустойки и/или возмещение им убытков, предусмотренных настоящим пунктом Общих условий, не являются основанием для перехода к Клиенту права собственности на утраченный Клиентом контейнер. В случае обнаружения утерянного контейнера, он подлежит возврату Экспедитору.

6.12.5. В случае возврата Клиентом контейнера собственности Экспедитора после уплаты Клиентом неустойки за утрату контейнера Экспедитор возвращает Клиенту денежные средства, уплаченные им в счет неустойки за утрату контейнера, за вычетом начисленной Клиенту платы за Доп.Предоставление с учетом его расчета до даты фактического возврата контейнера.

В случае возврата Клиентом контейнера, принадлежащего Экспедитору на ином законном праве (помимо права собственности), после уплаты Клиентом неустойки за утрату контейнера и возмещения убытков, обусловленных утратой контейнера, Экспедитор возвращает Клиенту денежные средства, уплаченные им в счет неустойки за утрату контейнера, за вычетом начисленной Клиенту платы за Доп.Предоставление с учетом его расчета до даты фактического возврата контейнера, а также невозмещенных убытков Экспедитора, обусловленных утратой контейнера.

Проценты за пользование денежными средствами за период с даты уплаты Клиентом неустойки за утрату контейнера и возмещения убытков по дату возврата денежных средств Экспедитором в случае перерасчета Доп.Предоставления не начисляются.

6.13. Сторона, которая привлекла третье лицо к исполнению своих обязательств по Договору, несет перед другой Стороной ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств этим лицом как за собственные действия.

6.14. Ответственность за причинение вреда вагонами и/или контейнерами Экспедитора третьим лицам, а также риск случайной гибели или случайного повреждения имущества Экспедитора распределяется между Сторонами в зависимости от того, под ответственностью какой Стороны находились вагоны и/или контейнеры, иное имущество Экспедитора.

6.15. В случае одностороннего отказа от Заказа (Услуг) полностью или частично Сторона вправе предъявить, а другая Сторона обязана оплатить убытки, вызванные отказом, и штраф в размере 10% (десяти процентов) суммы понесенных другой Стороной затрат.

В целях достижения соглашения о размере убытков и упрощения процедуры взыскания, сумма указанных штрафа и убытков совокупно в рамках Заказа рассчитана в следующих размерах:

5 000 (пять тысяч) рублей – при стоимости согласованных, но не оказанных Услуг от 25 000 (двадцати пяти тысяч) до 100 000 (ста тысяч) рублей;

10 000 (десять тысяч) рублей – при стоимости согласованных, но не оказанных Услуг от 100 000 (ста тысяч) до 250 000 (двухсот пятидесяти тысяч) рублей;

25 000 (двадцать пять тысяч) рублей – при стоимости согласованных, но не оказанных Услуг от 250 000 (двухсот пятидесяти тысяч) рублей.

Данный расчет применяется в случае одностороннего отказа Стороны от получения / предоставления Услуг по согласованному Заказу (полностью или частично) в более поздний срок, чем за 3 (три) суток до запланированной даты начала оказания таких Услуг, при условии, что Заказом предусмотрено использование оборудования Экспедитора.

Сторона, которой предъявлено требование об уплате убытков и неустойки, рассчитанных согласно второй настоящего пункта Общих условий, вправе до истечения установленного срока на оплату отказаться от применения такого расчета и требовать взыскания убытков и штрафа в установленном порядке. При выставлении требования Клиенту Экспедитор вправе отказаться от приведенного в настоящем пункте расчета требований только в случае отказа от Заказа, для исполнения которого был осуществлен адресный подсыл вагонов / контейнеров Клиенту, и взыскать штраф и убытки в соответствии с абзацем первым настоящего пункта.

6.16. В случае отправки вагонов и/или контейнеров Экспедитора без согласования с Экспедитором, указания в перевозочных документах в качестве плательщика Экспедитора, его кодов или кодов его партнеров, а также отправки по направлениям и ставкам, не согласованным с Экспедитором, или по ставкам, срок действия которых истек, и/или с другими услугами, и/или в объемах, превышающих согласованные, Клиент обязан оплатить оказанные Услуги в соответствии с выставленными счетами Экспедитора.

В случае выявления Экспедитором указанных несанкционированных отправок, он вправе потребовать, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 100 000 (ста тысяч) рублей за каждую отправку.

Не допускается отказ Клиента от оплаты стоимости перевозок, которые были оформлены и осуществлены в соответствии с выданными Экспедитором указаниями (кодами).

6.16.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанности по внесению в железнодорожные перевозочные документы сведений о коде / подкоде перевозки, установленной абзацем вторым подпункта 2.3.9 настоящих Общих условий, Экспедитор вправе потребовать, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 1 500 (одной тысячи пятисот) рублей за каждую отправку, при оформлении которой был неверно указан или не указан код / подкод перевозки.

6.17. Экспедитор не несет ответственность за любые убытки, возникшие:

вследствие некачественной, ненадлежащей или поврежденной упаковки Груза и неподготовки контейнера (оборудования) под перевозку соответствующего Груза, за исключением случая, когда такая упаковка, подготовка возложена согласно Заказу на Экспедитора;

вследствие несоблюдения требований Технических условий размещения и крепления Груза в вагонах и/или контейнерах, иных нормативных актов, за исключением случая, когда размещение и крепление возложено согласно Заказу на Экспедитора;

в связи с предоставлением Клиентом ненадлежащих документов и/или информации, не соответствующей действительности;

а также в иных случаях, предусмотренных Законодательством.

6.18. За несвоевременное перечисление по требованию Клиента в соответствии с пунктом 5.11 настоящих Общих условий денежных средств Клиент вправе начислить, а Экспедитор обязан выплатить пени в размере 0,05 % (пять сотых процента) от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки.

6.19. За непредоставление в установленный срок документов, предусмотренных подпунктом 2.3.17 настоящих Общих условий, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить

исключительную неустойку (возмещение убытков сверх суммы неустойки исключается) в размере налоговой ставки НДС, указанной в пункте 3 статьи 164 Налогового кодекса Российской Федерации, от стоимости Услуг, в отношении которых Клиентом не представлены документы.

Удалено: 20% (двадцати процентов)

6.20. Сторона, не исполнившая надлежащим образом обязательства, предусмотренные подпунктами 2.5.3–2.5.5 настоящих Общих условий, несет все последствия и риски, включая полное возмещение убытков. Указанное неисполнение предоставляет право другой Стороне расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

6.21. В случае установления размера неустойки (пеней, штрафов, иных штрафных санкций), возникновения убытков в валюте, отличной от валюты осуществления расчетов по Договору, размер неустойки (пеней, штрафов), убытков, иных штрафных санкций, начисленных Сторонами в соответствии с настоящим разделом Общих условий, соответствующими разделами Специальных условий и/или нормами Законодательства, определяется в валюте Договора по курсу Центрального банка Российской Федерации, действующему на дату выставления счета, уведомления, претензии.

При оплате указанных счета, уведомления, претензии позднее сроков, установленных пунктом 5.12 настоящих Общих условий, размер определяется по курсу Центрального банка Российской Федерации, действующему на дату оплаты счета, уведомления, претензии. В случае изменения курса, ведущего к уменьшению размера предъявленных штрафных санкций, применяется курс, действующий на дату выставления счета, уведомления, претензии.

6.22. Уплата неустойки (пени, штрафа), иных санкций и выплат, предусмотренных Договором и/или Законодательством, не освобождает виновную Сторону от выполнения ее обязательств по Договору.

Уплата неустойки (пени, штрафа), предусмотренной Договором, не освобождает, если иное не установлено Договором, виновную Сторону от возмещения другой Стороне понесенных убытков.

## 7. Обстоятельства непреодолимой силы

7.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях, в том числе: объявленная и фактическая война, гражданские волнения, террористические акты, наводнения, пожары, землетрясения, шторм и другие природные стихийные бедствия, а также издание запретительных актов государственных органов.

7.2. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств будут служить справки или иные документы, выданные компетентными органами, учреждениями.

7.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения Сторонами своих обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

7.4. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана незамедлительно, не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты возникновения таковых обстоятельств, уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении обстоятельств непреодолимой силы.

## 8. Порядок разрешения споров

8.1. Все споры, возникающие при исполнении Договора, решаются Сторонами путем переговоров, которые могут проводиться как в устной, так и в письменной форме.

В целях эффективного урегулирования сложившейся спорной ситуации Клиент, считающий, что его права и интересы нарушены, обращается в Контактный центр и/или Личный кабинет либо предпринимает иные действия, в том числе направляет письма, сообщения по электронной почте для оперативного получения разъяснений, устранения недочетов в работе и т.п.

Инициирование, вступление и проведение переговоров является правом Сторон.

8.2. В случае если Стороны в допретензионном порядке не придут к соглашению, Сторона, считающая, что ее права и интересы нарушены, должна обратиться к другой Стороне с претензией.

8.3. Претензии предъявляются, как правило, не позднее шести месяцев с даты наступления обстоятельств, послуживших основанием для их предъявления.

8.4. Претензии оформляются в письменной форме, подписываются уполномоченными представителями Стороны, заявляющей претензию, и направляются в адрес другой Стороны с приложением необходимых документов, подтверждающих заявленные требования и полномочия лица, подписавшего претензию.

8.4.1. Претензии направляются заказным письмом с уведомлением, нарочным либо предъявляются путем направления скан-копии оформленной (подписанной) претензии и прилагаемых к ней документов по соответствующему адресу электронной почты Стороны – получателя претензии, указанному в договоре транспортной экспедиции, подписанном на бумажном носителе. К Экспедитору претензии могут направляться также по адресам электронной почты: [info@delo-logistics.com](mailto:info@delo-logistics.com), [info@delo-logistics.ru](mailto:info@delo-logistics.ru).

8.4.2. В случае направления претензии посредством электронной почты:

а) претензионный порядок считается соблюденным, а претензия полученной при условии направления претензии с необходимыми приложениями с соответствующих адресов электронной почты на соответствующие адреса электронной почты, указанные в подпункте 8.4.1 настоящих Общих условий.

Стороны обязаны обеспечить актуальность адресов электронной почты, а также своевременность получения и обработки поступающих сообщений.

В случае неуведомления / несвоевременного уведомления об изменении соответствующих адресов электронной почты (ненадлежащего исполнения обязанности, предусмотренной подпунктом 2.5.4 настоящих Общих условий) Сторона, направившая претензию по прежнему адресу электронной почты, считается исполнившей требования настоящего подпункта Общих условий надлежащим образом;

б) датой направления претензии считается дата отправления сообщения(ий) с вложенными файлами претензии и приложений к ней;

в) датой получения претензии / поступления претензии к Стороне-получателю претензии, признается дата ее направления либо следующий рабочий день, если претензия была направлена после 17.00 по московскому времени либо в выходной или нерабочий праздничный день;

г) при направлении претензии и прилагаемых к ней материалов несколькими сообщениями необходимо указывать в теме сообщений объединяющий их признак, например, реквизиты претензии;

д) в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов, нечитаемости документов (их фрагментов) или по иным основаниям Сторона – заявитель претензии обязана по просьбе (без объяснения причин) другой Стороны представить оригиналы или заверенные копии документов, направленных в электронном виде, в срок не позднее 10 календарных дней с даты получения запроса. Срок рассмотрения претензии продлевается на 10 календарных дней;

е) во всех случаях Стороны сохраняют подлинные документы до разрешения спора.

8.5. Претензии, связанные с нарушением сроков доставки Грузов, установленных Законодательством или договором перевозки грузов, а также порчей, недостачей или полной утратой Груза в процессе перевозки отдельными видами транспорта, предъявляются перевозчику, непосредственно осуществлявшему указанную перевозку.

При оформлении претензии необходимо руководствоваться Законодательством, регулирующим отношения по перевозке грузов соответствующим видом транспорта. При этом Экспедитор по обращению Клиента оказывает необходимое содействие в ведении претензионной работы с перевозчиком, если организацию этой перевозки осуществлял Экспедитор.

Действие данного пункта не распространяется на случаи, когда грузоотправителем / грузополучателем по договору перевозки, в процессе которой было допущено нарушение сроков доставки и/или произошла порча, недостача, полная утрата Груза, выступал Экспедитор.

8.6. Срок рассмотрения претензии – 30 (тридцать) календарных дней с даты ее получения, если иное не установлено Договором.

8.7. Ответ на претензию, как правило, направляется в порядке, аналогичном порядку предъявления претензии.

К ответу на претензию, направляемому по электронной почте, применяются все положения о предъявлении претензии, изложенные в подпункте 8.4.2 настоящих Общих условий, по аналогии.

8.8. В случае признания претензии Сторона обязана в полном объеме исполнить требования, заявленные в претензии, в течение 10 (десяти) календарных дней по истечении срока, предусмотренного настоящим пунктом для рассмотрения претензии.

Признанием претензии, помимо письменного ответа, является также ненаправление возражений в установленный срок.

8.9. В случае если спор не урегулирован Сторонами в претензионном порядке, то спор передается на рассмотрение в судебные органы в соответствии с подсудностью, определенной Договором.

## **9. Антикоррупционная оговорка**

9.1. Стороны настоящим подтверждают, что им известны требования применимого Законодательства и применимых норм международного права о противодействии коррупции при осуществлении хозяйственной деятельности (далее – антикоррупционные требования). Стороны обязуются обеспечить соблюдение антикоррупционных требований при исполнении Договора своими работниками, представителями, аффилированными лицами, посредниками и иными лицами, привлекаемыми ими к исполнению Договора. Для целей определения ответственности Сторон по Договору нарушение антикоррупционных требований указанными лицами признается нарушением, совершенным соответствующей Стороной.

9.2. Каждая Сторона настоящим подтверждает, что ни она, ни ее работники, представители, аффилированные лица, посредники и любые иные лица, привлекаемые Стороной к исполнению Договора, не предлагали, не обещали, не требовали, не принимали деньги, ценные бумаги, иное имущество или работы (услуги) в связи с заключением Договора.

9.3. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их работники, представители, аффилированные лица, посредники и иные лица, привлекаемые Сторонами к исполнению Договора, не совершают действия, квалифицируемые применимым Законодательством как нарушение антикоррупционных требований, в том числе дача / получение / вымогательство взятки или посредничество во взяточничестве, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп или посредничество в нем, мошенничество, передача денежных средств или иных ценностей любым лицам в целях оказать влияние на их действия или решения, а также иные незаконные действия в целях получения неправомерной имущественной выгоды, каких-либо неправомерных преимуществ, оказания недружественного влияния или для достижения иных неправомерных целей.

9.4. Сторона, у которой появились обоснованные подозрения в нарушении другой Стороной антикоррупционных требований в связи с заключением и/или исполнением Договора, вправе направить другой Стороне письменный запрос о представлении документов и информации, необходимых для проверки таких подозрений, за исключением документов и информации, доступ к которым ограничен в соответствии с применимым Законодательством. Сторона, получившая указанный запрос, обязана дать на него мотивированный ответ, а также представить другой Стороне запрашиваемые документы и информацию (либо указать предусмотренные применимым Законодательством основания для отказа в их представлении) в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения запроса, если иной срок не будет установлен по соглашению Сторон.

9.5. При наличии доказательств нарушения антикоррупционных требований в связи с заключением и/или исполнением Договора, а также при наличии обоснованных подозрений в этом и неисполнении другой Стороной обязанности представить запрашиваемые документы и информацию Сторона, направившая запрос, вправе в одностороннем порядке приостановить исполнение своих обязательств по Договору до урегулирования Сторонами возникшей ситуации или разрешения спора в судебном порядке. При этом Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения антикоррупционных требований с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций.

9.6. Каждая Сторона вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор путем направления письменного уведомления другой Стороне не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до даты прекращения действия Договора в следующих случаях:

9.6.1. при наличии доказательств совершения преступления или административного правонарушения коррупционной направленности другой Стороной;

9.6.2. если в результате нарушения другой Стороной антикоррупционных требований Стороне причинены убытки;

9.6.3. при неисполнении другой Стороной обязанности представить документы и информацию, запрашиваемые для проверки подозрения в нарушении антикоррупционных требований в связи с заключением и/или исполнением Договора, в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса.

9.7. Сторона, нарушившая антикоррупционные требования и (или) условия антикоррупционной оговорки, обязана возместить другой Стороне возникшие у нее в результате этого убытки в соответствии с порядком и в размере, предусмотренном применимым Законодательством и Договором.

9.8. В случае нарушения одной Стороной обязательств по настоящей антикоррупционной оговорке другая Сторона вправе уведомить об этом компетентные государственные органы в соответствии с применимым Законодательством.

9.9. Каналы уведомления Экспедитора о нарушениях антикоррупционных требований: тел.: +7(495) 129-78-87, официальный сайт: <https://delo-logistics.com>.

## **10. Прекращение Договора**

10.1. Дата окончания срока действия Договора определяется Сторонами в договоре транспортной экспедиции, подписываемом Сторонами на бумажном носителе.

Если не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора ни одна из Сторон письменно не заявила о намерении его расторгнуть, Договор считается продленным на каждые последующие двенадцать календарных месяцев. Отметка о применении / неприменении данного положения об автоматической пролонгации проставляется в договоре транспортной экспедиции, подписываемом Сторонами на бумажном носителе.

Если Договор не предполагает долгосрочных отношений Сторон (заключается на разовое оказание Услуг) или в Договоре не определен срок его действия, обязательства по Договору прекращаются их исполнением.

10.2. Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон либо по инициативе одной из Сторон в порядке, предусмотренном пунктом 10.3 настоящих Общих условий.

10.3. Договор в одностороннем порядке расторгается путем направления письменного уведомления другой Стороне не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении о расторжении Договора, при условии соблюдения положений абзаца первого настоящего пункта Общих условий.

К письменному уведомлению о расторжении Договора, как правило, прилагается акт сверки расчетов.

10.4. Прекращение Договора (окончание срока его действия, расторжение) не влечет прекращения обязательств, связанных с обработкой персональных данных, соблюдением режима конфиденциальности, использования фирменного наименования, коммерческого обозначения, а также иных обязательств, из существа которых вытекает их действительность после прекращения Договора;

не освобождает Стороны от исполнения обязательств касательно Груза, в отношении которого оказание Услуг начато, но не завершено к дате прекращения Договора, а также обязательств, связанных с расчетами по Договору, исполнением положений Договора об ответственности Сторон.

## **11. Перечень Специальных условий**

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции по оформлению Заказа на бумажном носителе (БН);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции физическим лицам (ФЛ);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции по предоставлению вагонов и/или контейнеров в местах необщего пользования (НП);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции с опцией Экспедитор – грузоотправитель и/или грузополучатель (ГО);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части порядка формирования реестра лиц, допускающих недостоверное указание наименования груза (РЕ);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции государственным и муниципальным учреждениям, государственным и муниципальным унитарным предприятиям (ГОС);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в морском порту (МП);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части организации автовизита (А/В);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции при перевозках в/из КНР (КНР);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части проверки достоверности предоставляемой информации о грузе (ПД).

---