



# Генеральные условия

**Генеральные условия оказания услуг почтовой связи ТОО «ДПД Казахстан»**

**(в редакции, согласно Приказа Управляющего директора  
ТОО «ДПД Казахстан» № 23-П от 09.02.2016г.)**

## **1.ОПРЕДЕЛЕНИЯ/ФОРМУЛИРОВКИ**

**В перечисленных ниже условиях оказания услуг почтовой связи по настоящему Договору будут употребляться следующие определения:**

**ТОО «ДПД Казахстан» - далее DPD или Исполнитель.**

**Услуги почтовой связи (услуги по пересылке)** - действия или деятельность по приему, обработке, перевозке (передаче) и доставке (вручению) почтовых отправлений (далее Отправок). Услуга по пересылке охватывает период с момента принятия Отправки по накладной DPD для пересылки и до момента выдачи Отправки Получателю.

**Заявка** - поручение клиента, оформленное посредством онлайн сервиса MyDPD на сайте [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz), переданное по электронной почте или в письменной форме.

**Заказ** - поручение клиента, оформленное на основании Заявки в операционной системе Исполнителя, с присвоенным номером, который указывается в Накладной DPD /CMR/, Листе доставки, и содержащее всю необходимую информацию для оказания заказанной услуги.

**Регулярный заказ** – заказ на осуществление приема отправок/грузов по согласованному с Клиентом графику и на согласованных условиях.

**Наклейка DPD** - адресный ярлык, формируемый автоматизированной системой DPD и размещаемый на каждой Посылке. В адресном ярлыке содержится информация, необходимая для ее обработки пересылки и доставки.

**Отправка** – совокупность Посылок, пересылаемых с одного адреса на другой по одной Накладной DPD.

**Посылка** – любой конверт, пакет, мешок, коробка, паллет, контейнер, переданные Исполнителю, принятые Исполнителем и пересылаемые по договору на оказание услуг почтовой связи по одной Наклейке DPD.

**Опции** - платные или бесплатные дополнительные сервисы, предоставляемые совместно с основными услугами.

**Надбавки** - это дополнительно взимаемые сборы, перечень которых указан в ТК.

**Запрещенные Наименования** – все товары и материалы, пересылка которых запрещена действующими законодательными актами, подзаконными нормативными актами, условиями настоящих генеральных условий. Запрещенные наименования представлены в Приложении №2.

**Накладная DPD** – документ, содержащий указания на стороны договора, содержание услуги и подтверждающий факт и дату принятия и доставки (вручения) Отправки по заявке Клиента. Подписание Клиентом/Отправителем Накладной DPD означает полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора на оказание услуг почтовой связи, Генеральных условий и Тарифной карты. Любые устные или письменные инструкции, противоречащие Договору, Генеральным условиям, Тарифной карте и Накладной DPD, не имеют юридической силы, если не оформлены дополнительным соглашением.

**Реестр приема** – Почтовая накладная (в случае оказания услуги почтовой связи) / Экспедиторская расписка (в случае оказания транспортно-экспедиционной услуги), содержащая наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату приема, количество мест, сумму объявленной ценности, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Реестр приема используется при приеме нескольких отправок у одного Отправителя.

**Реестр доставки** – Почтовая накладная (в случае оказания услуги почтовой связи) / Транспортная накладная (в случае оказания транспортно-экспедиционной услуги), содержащая наименование Исполнителя, Клиента, наименование и адрес Отправителя и Получателя, дату доставки, количество мест, сумму объявленной ценности, номер заказа, наименование услуги, а также иную согласованную сторонами информацию. Реестр доставки используется при доставке нескольких отправок одному получателю.

**Платный вес Посылки** - вес Посылки, используемый при тарификации стоимости услуги. Платным весом является наибольшее показание при сравнении физического и объёмного весов. Физический и объёмный вес определяются Исполнителем.

**Платный вес Отправки** - сумма платных весов Посылок данной Отправки.

**Пакетное отправление** – отправление, вложением которого является документация, с максимальным размером которого: 35 см в одном из трех измерений (длина, ширина, высота), и весом не более 2 кг.

**Почтовое отправление с объявленной ценностью** – Отправка, принимаемая с оценкой Отправителем стоимости вложения.

**Почтовое отправление обыкновенное** - Отправка, принимаемая без оценки Отправителем стоимости вложения.

**Почтовое отправление с наложенным платежом** – Отправка с объявленной ценностью, при передаче которой Клиент поручает Исполнителю получить установленную им денежную сумму с адресата и выслать ее юридическому лицу, указанному Клиентом.

**Ценный груз** - внутреннее вложение, включенное в перечень товаров, требующих дополнительных мер безопасности, снижающих риск его утери или повреждения при перевозке (в состав ценных грузов включаются товары, сочетающие в себе высокую ликвидность на рынке и высокую стоимость единицы продукции).

**Перечень товаров, относимых к категории «ценный груз»:**

1. Мобильные телефоны;
2. Смартфоны;
3. Ноутбуки;
4. Нетбуки;
5. Планшетные компьютеры;

**Опасный груз** - вещества или изделия, которые при перевозке, погрузочно-разгрузочных работах и хранении могут служить причиной взрыва, пожара, повреждения технических устройств или других грузов, а также гибели, травмирования, отравления, ожогов, облучения или заболевания людей и животных.

**ТСД** – Терминал сбора данных, используемый при доставке почтовых отправок с наложенным платежом в порядке, предусмотренном Приложением №5 к настоящим Генеральным условиям.

## 2. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

### Услуги экспресс-доставки:

**Услуга «DPD EXPRESS» (NDY)**- услуга по срочной пересылке Отправок между городами РК, содержащих в основном документы и посылки до 31,5 кг, по указанным в Тарифной карте направлениям и не позднее определенного сроками доставки дня.

**Услуга «DPD 18:00» (BZP)** – Услуга по пересылке Отправок между городами РК по указанным в Тарифной карте направлениям, с доставкой не позднее 18:00 определенного сроками пересылки дня.

### Услуги классической доставки:

**Услуга «DPD CLASSIC Domestic» (CUR)**- услуга по срочной пересылке Отправок между городами РК и в страны **Евразийского Экономического Союза**, содержащих преимущественно документы и посылки до 31,5 кг, по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

**Услуга «DPD CLASSIC International» (DPI\DPD\DIR)** – услуга по международной доставке Отправок, содержащих посылки до 31,5кг, от двери до двери, по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

**Услуга «DPD CONSUMER» (CSM)** – Услуга для интернет магазинов, и других компаний в сегменте дистанционной торговли по пересылки Отправок между городами РК содержащих преимущественно посылки до 31,5 кг., физическим лицам по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

**Услуга «DPD CLASSIC Parcel» (PCL)** – Услуга по пересылке Отправок, содержащих Посылки до 31,5 кг, между городами РК и в страны Евразийского Экономического Союза, по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

**Услуга «DPD ECONOMY Customs Union» (ECU)** - Услуга по организации экономической наземной перевозки Отправок в страны Евразийского Экономического Союза, по указанным в Тарифной карте направлениям в пределах указанных сроков.

## 2.2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

**Услуга «DPD Full Truck» (FTL)** - услуга по доставке грузовых Отправок между городами РК, а также в страны Евразийского Экономического Союза, отдельными автомобилями различной грузоподъемности за пломбой Отправителя. В случае, если стоимость Отправки свыше 10 млн тенге Исполнитель обязуется по заданию Клиента организовать перевозку по территории РК в сопровождении вооруженной охраны.

**Услуга «DPD Customs Clearance»** - услуга по таможенному оформлению товаров. Услуга оказывается клиентам на основании договора таможенного представителя.

## 3. ОПЦИИ

**Наложный платеж** – опция по приему у Получателя - физического лица по заявке Клиента оплаты товара при его получении. Максимальная стоимость товара в одной Отправке- 500 000 тенге. В случае необходимости использования данной опции, Клиенту необходимо заключить с DPD соответствующее дополнительное соглашение и договор на осуществление деятельности по приему платежей физических лиц.

**Объявленная ценность отправки (ОЦ)** - возможность объявить ценность Отправки, т.е. оценить стоимость вложения. Для ценных грузов, для Отправок с наложенным платежом является обязательным, а также для отправок с применением температурного режима (опции TMR).

**Подтверждение о доставке** – предоставление лицу, указанному Клиентом, копии Накладной DPD/CMR, ТН или иного документа с подписью Получателя, подтверждающего факт доставки. Подтверждением о доставке также может являться подпись Получателя, полученная с использованием ТСД в порядке, предусмотренном Приложением №3 к настоящим Генеральным условиям.

**SMS/E-mail уведомление получателя** - уведомление по заявке Клиента Получателя, о статусах доставки: дате приема Отправки, планируемой дате доставки, дате доставки на терминал назначения (если выбран данный вариант доставки), сумме Наложеного платежа, стоимости услуг DPD при их оплате наличными Получателем.

**Доставка в согласованную дату (ДСД)** – опция, которая дает возможность Получателю изменить дату доставки, связавшись с Отделом обслуживания клиентов DPD.

**Погрузка/разгрузка посылок при доставке (ПРР,ПРД)** – организация погрузки/разгрузки Отправок, содержащих посылки с физическим весом не более 31.5 кг, общий вес отправки не превышает 100кг, а сумма трех сторон Посылки (длина+ширина+высота) не более 200 см. Возможно осуществление погрузки груза у отправителя по дополнительному согласованию (ПРР).

**Электронное сообщение о заказе/Электронное сообщение о доставке** - возможность получения информации об оформлении заказа в автоматизированной системе DPD и о доставке на указанный в заявке адрес электронной почты. Стоимость данной опции включена в стоимость услуги.

**Ожидание на адресе доставки или в пункте приема/выдачи** – ожидание Исполнителем на адресе Получателя или в пункте приема/выдачи, в течение 20 минут, после первого контакта с Получателем, для возможности примерки или проверки на соответствие товара, купленного Получателем (физическим лицом) в компании дистанционной торговли. Правила оказания данной Опции указаны в Приложении 4, которое является неотъемлемой частью настоящих Генеральных условий.

Стоимость предоставления услуг и опций указана в Тарифной карте на [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz)

#### **4. My DPD**

На сайте [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz) в разделе My DPD Клиенты DPD могут организовать свой персональный раздел, защищенный личным паролем и воспользоваться удобными инструментами для оформления заказа, подготовки документов (печати Наклеек DPD и Накладных DPD), отслеживания Отправок, расчета стоимости доставки, а также получения отчетности и информации по счетам.

#### **5. УПАКОВКА**

5.1. Клиент обязан обеспечить соответствие упаковки почтовым нормативным правовым требованиям и условиям перевозки автомобильным, воздушным и железнодорожным транспортом, гарантировать, что она обеспечивает сохранность вложения от обычных рисков при пересылке, исключает доступ к внутреннему вложению и содержит необходимую маркировку/манипуляционные знаки. Настоящим Клиент предупреждается о том, что

Исполнитель вправе предъявить к нему претензии в случае повреждения других Посылок по причине неправильной упаковки Посылки, пересылаемой по заказу Клиента.

5.2. Сведения о необходимости дополнительной упаковки должны быть указаны Клиентом при формировании заявки на оказание почтовых услуг. В случае если клиентом не заявлена и/или не оплачена услуга, равно как не обеспечена заявка после указания Исполнителя о необходимости в дополнительной упаковке, Исполнитель полностью освобождается от возмещения ущерба, если его причиной стало отсутствие надлежащей (в т.ч. дополнительной) упаковки.

## **6. УСЛОВИЯ ПРИЕМА ЗАЯВОК НА ПЕРЕСЫЛКУ, УСЛОВИЯ ЗАБОРА И ДОСТАВКИ ОТПРАВКИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ МАРШРУТА ПЕРЕСЫЛКИ ОТПРАВКИ**

6.1. Исполнитель принимает заявки на пересылку Отправок в адресе Отправителя в текущий день:

- По услуге DPD EXPRESS – до 12.30 в Алматы (время местное). Отправки по заявкам размещенные после 12.30 принимаются с адреса отправителя на следующий рабочий день;
- По услугам DPD 18:00 , DPD CLASSIC Parcel , DPD ECONOMY Customs Union , DPD Consumer, DPD CLASSIC Domestic , DPD CLASSIC international заявка принимается до 14.00 по местному времени города приёма отправления в случае, если прием отправки, будет происходить в городе, в котором расположен филиал DPD, список филиалов DPD размещен на сайте [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz). Отправки по заявкам размещенные после 14.00 принимаются с адреса отправителя на следующий рабочий день.

6.2. Заявка принимается посредством онлайн сервиса MyDPD на сайте [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz), через сервис автозагрузки, по электронной почте, или в письменной форме.

6.3. Форма заявки размещена на сайте [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz). [http://www.dpd.kz/ru/requisition\\_forms/](http://www.dpd.kz/ru/requisition_forms/) Полученные таким образом заявки имеют полную юридическую силу и рассматриваются как поданные в письменном виде.

6.4. Маршрут и способ пересылки Отправки Клиента выбираются Исполнителем исключительно по собственному усмотрению.

6.5. При сдаче Клиентом Отправки на терминал Исполнителя заявка может быть оформлена в тот же день до 17.30.

6.6. При сдаче Отправителем - физическим лицом, Отправки на терминал Исполнителя или курьеру, уполномоченному Исполнителем, Отправитель обязуется:

а) предъявить документ, удостоверяющий личность и указать его данные в графе «ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ», а также подтвердить своей подписью текст "Запрещенных к пересылке вложений нет. С требованиями к упаковке ознакомлен";

б) предъявить вложения отправления с целью удостоверения отсутствия запрещенных к пересылке предметов.

6.7. При сдаче Отправлений на терминал Исполнителя или курьеру уполномоченному Исполнителем, Клиентом - физическим лицом, предъявляются в открытом виде внутренние почтовые отправления с объявленной ценностью и описью вложения, и международные отправления - с таможенной декларацией.

6.8. При сдаче международных отправок, направляемых из Казахстана в страны ЕАЭС отправок, не относящиеся к категории товаров «для личного пользования», согласно Таможенного кодекса РК и Таможенного Кодекса ЕАЭС, Клиент в целях подтверждения отсутствия вложений в отправлениях, относящихся согласно перечню товаров, размещенному на официальном сайте [www.kgd.kz](http://www.kgd.kz) , а также сайте Исполнителя [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz) , ввезенных по

таможенным ставкам ВТО и запрещенных к ввозу в страны ЕАЭС, предоставляет в качестве товаросопроводительного документа опись всех вложений, а также копии деклараций на товар, электронный (ые) счет (а) фактуры, заверенные в территориальном органе государственных доходов в сфере таможенного дела, либо если товар произведен в Казахстане заверенную в таком же порядке копию СТ KZ.

6.9. При сдаче международных отправок, направляемых из Казахстана в Кыргызскую Республику, не относящихся к категории товаров «для личного пользования», согласно Таможенного кодекса РК и Таможенного Кодекса ЕАЭС, Клиент, кроме товаросопроводительной документации, предусмотренной в п. 6.8 ГУ предоставляет также 2 экземпляра уведомления налогового органа Кыргызской республики, заверенные подписью должностного лица этого и органа и его штампом. При перевозке отправок клиента посредством автотранспортных средств через государственную границу Кыргызской Республики в уведомление вносятся дополнительные сведения, необходимые для регистрации автотранспортного средства в уполномоченном государственном органе в сфере регистрации автотранспортных средств:

- VIN (номер кузова);
- тип автотранспортного средства;
- объем двигателя;
- год выпуска.

6.10. В случае отсутствия товаросопроводительных документов, указанных в п. 6.8 и в установленных случаях в п. 6.9 ГУ, Исполнитель отказывает Клиенту в приеме данного отправления к перевозке без какой либо ответственности.

6.11. Если Клиент не является Плательщиком за пересылку, а оплата производится по безналичному расчету, в заявке должна быть сделана отметка в графе «оплата получателем/ третьей стороной». При этом Клиент обязан указать в заявке клиентский номер Плательщика. Если Плательщик не является клиентом DPD, Клиент, являющийся Заказчиком, должен прислать предварительно в письменном виде, всю информацию о Плательщике, необходимую для проведения с ним расчётов.

6.12. Исполнитель осуществляет прием Отправок с 9:00 до 18:00 для услуг: DPD 18:00, DPD EXPRESS, DPD CLASSIC Parcel, DPD ECONOMY Customs Union, DPD CLASSIC Domestic, DPD Consumer, DPD CLASSIC international.

Для Клиентов/Отправителей, работающих до 17:00, стандартным временем приема в черте города, где расположен филиал Исполнителя, является интервал с 9:00 до 17:00 при наличии в заявке информации о времени работы. При необходимости Клиент может, при размещении заявки в день, предшествующий дате приема, выбрать первую (с 9:00 до 13:00), либо вторую (с 13:00 до 18:00) половину дня для передачи Отправки Исполнителю в черте города, где расположен филиал или официальный представитель DPD.

Для услуг DPD CLASSIC Parcel, DPD Consumer, DPD CLASSIC international Клиент при размещении заявки или Получатель при обращении в Отдел обслуживания клиентов Исполнителя могут выбрать между следующими диапазонами доставки: 9:00-18:00, 9:00-14:00, 13:00-18:00, 18:00-22:00 – в филиалах, где доступен данный сервис. По согласованию между Исполнителем и Получателем доставка может осуществляться с 18:00 до 24:00.

Исполнитель осуществляет прием и выдачу Отправок на терминалах и в пунктах приема/выдачи Исполнителя в соответствии с информацией на <http://dpd.kz/ru/contacts/>.

6.13. Исполнитель осуществляет приём и выдачу Отправок на терминалах Исполнителя с 10.00 до 17.30.

6.14. Передача Клиентом Отправки на терминал после 17.30 осуществляется по согласованию, в таком случае, Исполнитель в праве увеличить срок доставки на один рабочий день.

## **7. ПОДГОТОВКА ОТПРАВКИ И УПАКОВКА**

7.1. Отправка должна быть подготовлена к приезду представителя DPD, то есть все ее Посылки должны находиться в одном месте. Максимальное время нахождения курьера/Исполнителя на адресе зависит от суммарного физического веса забираемых и/или доставляемых Отправок: до 400 кг – 20 минут, до 1500 кг – 30 минут, до 5000 кг – 60 минут, свыше 5000 кг – 120 минут.

7.2. В случае если Отправка не готова, курьер/Исполнитель имеет право покинуть адрес Отправителя. Для переоформления заказа необходимо связаться с Исполнителем (Отделом обслуживания клиентов).

7.3. Отправитель/Получатель должен обеспечить доступ представителя Исполнителя и автомобиля к месту погрузки/разгрузки.

7.4. Отправитель/Получатель должен самостоятельно осуществить погрузку/разгрузку, если физический вес хотя бы одной Посылки превышает 31,5 кг, общий вес отправки превышает 100кг физического веса, а сумма габаритов посылки превышает 200см и Клиентом не заказана Опция «Погрузо-разгрузочные работы».

7.5. Доставка почтового отправления до квартиры Получателя осуществляется не выше 3-го этажа (исключение, доставка в высотных домах при наличии работающего лифта и технической возможности лифта транспортировать такое отправление).

7.5. Отправитель должен самостоятельно заполнить Накладную DPD в соответствии с правилами оформления, указанными в Приложении №1 Генеральных условий.

7.6. Отправитель должен самостоятельно заполнить сопроводительные документы, если они необходимы. Исполнитель не имеет права расписываться во внутренних документах Отправителя.

7.7. Исполнитель принимает Отправки по количеству мест, указанному в Накладной DPD.

7.8. Посылки должны быть упакованы до прибытия Исполнителя, возможность доступа к вложению должна быть исключена. Упаковка должна соответствовать характеру вложения и способу транспортировки, чтобы обеспечить сохранность вложения от обычных рисков при пересылке. Упаковка должна содержать необходимую маркировку/манипуляционные знаки. Исполнитель вправе предъявить претензию Клиенту в случае повреждения других Посылок по причине неправильной упаковки Посылки, пересылаемой по заказу Клиента, а также отказаться от ответственности, в случае повреждения или полной утраты отправления, вследствие ненадлежащей упаковки.

## **8. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВЕСА И РАЗМЕРА. ПОНЯТИЕ ОБЪЕМНОГО И ПЛАТНОГО ВЕСА**

8.1. При обработке, на терминале отправления и на терминале доставки, Исполнитель производит определение массы – обмеривание и взвешивание Посылок. Информация о размере, физическом и объемном весе Посылок и о платном весе Отправки отражается и хранится в базе данных программного обеспечения Исполнителя. Клиент соглашается с применением данных о размере и весе Посылок и Отправок из системы Исполнителя для проведения тарификации стоимости услуг, а также с целью определения размера и веса Посылок и Отправок при их приеме и доставке.

8.2. При приеме и/или доставке Отправки на терминал Исполнителя, Клиент вправе присутствовать при определении веса и размера Отправки.

8.3. Тариф для отправки определяется на основании «Платного веса».

Платным весом является наибольшее значение при сравнении физического и объемного весов.

Объемный вес посылки рассчитывается по формуле, указанной в разделе тарифов [www.dpd.kz/ru/tariffs/](http://www.dpd.kz/ru/tariffs/)

8.4. Платный вес Отправки, состоящей из нескольких Посылок, определяется путем суммирования платного веса каждой Посылки.

При выставлении счета платный вес отправки округляется в большую сторону.



## **9. НЕПРИНИМАЕМЫЕ ОТПРАВКИ**

9.1. Исполнитель не принимает к пересылке почтовые Отправки с перечетом внутренних вложений, а также не фиксирует опись вложений в Накладной DPD, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Исполнителем и Клиентом.

Исполнитель не принимает к пересылке/перевозке:

- без согласования почтовые отправления с объявленной ценностью свыше 10.000.000 тенге, которые заявляются к пересылке с одного адреса в один день.

9.2. Предметы и вещества, запрещенные к пересылке во внутренних почтовых отправлениях. (В соответствии с Приложением №2).

9.3. При обнаружении Посылки, содержимое которой указано выше, Исполнитель, по своему усмотрению, возвращает ее Отправителю, либо направляет Клиенту требование забрать Посылку по адресу, указанному Исполнителем. Возврат и хранение производится за счет Клиента.

9.4. Исполнитель не принимает Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного температурного режима в течение пересылки/перевозки, за исключением случаев, когда клиентом заказывается дополнительная услуга «ТРМ», и услуги оказываются в рамках условий этой дополнительной услуги.

9.5. Исполнитель не принимает Отправки, в отношении которых Клиент требует наличия в отправлениях датчиков контроля, включая, но не ограничиваясь: температуры, наклона, и др., за исключением случаев, когда клиент заявляет о наличии таких датчиков, но отказывается от контроля за их показаниями, и в данном случае Исполнитель не несет какой-либо ответственности за соблюдение таких датчиков в ходе оказания почтовых услуг.

9.6. Исполнитель не принимает Отправки подлежащие обеспечением Клиентом документацией, указанной в п. 6.8 и в установленных случаях в п. 6.9 ГУ, без предоставления такой документации в полном объеме, требуемом действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Республики Кыргызстан и иными международными договорами, соглашениями, протоколами,.

### **9.7. Для услуг «DPD CLASSIC Domestic», «DPD CONSUMER»**

Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых превышают 300 см по длине, 80 см по ширине, 80 см по высоте; Посылки, вес которых превышает 31,5 кг; Отправки, вес которых превышает 400 кг. Согласование возможности пересылки инициируется Клиентом.

### **9.8. Для услуги «DPD EXPRESS»**

Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки/грузового места, габариты которых суммарно превышают 200 см и/или один из сторон превышает 70 см; Отправки, физический вес которых превышает 31.5 кг. Согласование возможности пересылки инициируется Клиентом.

### **9.9. Для услуг «DPD CLASSIC international (import/export)» , «DPD CLASSIC Parcel»**

Исполнитель не принимает к доставке без предварительного согласования Посылки, длина которых превышает 175 см, физический вес которых превышает 31.5 кг, а также Посылки, объемный показатель которых превышает 300 см. Объемный показатель рассчитывается по формуле: Длина + 2х (Ширина + Высота). Согласование возможности пересылки инициируется Клиентом.

### **9.10. Для услуг «DPD 18:00», «DPD Economy Customs Union»**

Исполнитель не принимает к пересылке без предварительного согласования Посылки, габариты которых превышают 350 см по длине, 160 см по ширине, 180 см по высоте, а также Посылки, вес которых превышает 1000 кг. Согласование возможности пересылки инициируется Клиентом.

9.11 В случае, если, по каким-либо причинам принимается Отправка, в которой габариты и физический вес одной из Посылок и/или физический вес всей Отправки превышают указанные выше, Исполнитель вправе самостоятельно изменить срок пересылки всей Отправки.

## **10. НЕДОСТАВЛЕННЫЕ, НЕПОЛУЧЕННЫЕ И ОТКАЗНЫЕ ОТПРАВКИ**

10.1. Если при попытке доставить Отправку она не может быть вручена Получателю или же Получатель отказывается ее принять, Исполнитель постарается связаться с Клиентом для принятия решения о дальнейших действиях.

10.2. Если Отправка пересылается до терминала назначения, она должна быть забрана Получателем не позже 4-го рабочего дня терминала назначения после поступления, не включая день поступления (по услуге DPD Consumer , DPD CLASSIC Parcel – не позже 14-го рабочего дня терминала назначения после поступления, не включая день поступления).

10.3. Недоставленные и неполученные Отправки поступают на временное хранение на терминале доставки, за исключением услуги DPD Consumer , DPD CLASSIC Parcel. По услуге «DPD Consumer , DPD CLASSIC Parcel» Отказные Отправки оформляются на возврат по факту получения отказа от Отправки от Получателя, либо отмены доставки от Заказчика.

10.4. Недоставленные и неполученные отправки по услуге «DPD Consumer , DPD CLASSIC Parcel», оформляются на возврат по истечении 14 рабочих дней терминала назначения.

Временное хранение Отправок осуществляется в течение 1 месяца в календарных днях с момента поступления на терминал назначения, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Клиентом и Исполнителем.

При отсутствии вины Исполнителя Клиент обязуется оплатить Исполнителю понесенные расходы в связи с переадресацией, хранением, уничтожением, возвратом Отправки и повторными доставками в соответствии с Тарифной картой.

Смена адреса доставки и/или Получателя в процессе пересылки возможна только с письменного распоряжения Клиента.

10.5. Невостребованные Отправки хранятся Исполнителем в течение 1 календарного месяца с даты, когда Исполнитель определил невозможность вручения Отправки по причине отсутствия Получателя по указанному Клиентом адресу, отказа Получателем от получения Отправки и т.д.

Если Исполнитель не смог осуществить доставку в связи с отсутствием необходимых документов для соблюдения таможенных формальностей, Исполнитель проинформирует об этом Клиента. Если ситуация не будет исправлена в течение 21 календарного дня, Исполнитель имеет право вернуть Отправку Клиенту или организовать уничтожение Отправки за счет Клиента, в зависимости от желания Клиента. При неудачной попытке доставить Отправку (при физическом весе Отправки менее, либо равной 31,5 кг) по услуге «DPD Consumer , DPD CLASSIC Parcel», Исполнитель организует одну повторную доставку, стоимость которой включена в стоимость оказываемой услуги.

## **11. ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Подтверждением приёма Отправки к пересылке является подпись с расшифровкой представителя Исполнителя на Накладной DPD, один из экземпляров которой остается у Отправителя. При приеме Отправки водитель не имеет с собой каких-либо дополнительных документов, подтверждающих его принадлежность к DPD, кроме удостоверения личности и доверенности на прием груза, выписанной от ТОО «ДПД Казахстан» на имя водителя.

## **11.1. При доставке Юридическому лицу:**

11.1.1. Лицо, принимающее груз, должно собственноручно расписаться в накладной DPD, указать разборчиво Ф.И.О., дату и время получения. Один из экземпляров Накладной DPD остается у Получателя, а другой – забирает курьер Исполнителя.

11.1.2. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** ставится отпечаток печати, либо штампа предприятия-Получателя. В случае отсутствия у сотрудника/представителя предприятия - Получателя печати или штампа, он должен в обязательном порядке предъявить оригинал доверенности, выданной Получателем на право получения Отправления, и далее расписаться на Накладной DPD (с указанием своей должности, расшифровкой подписи / Ф.И.О.) и предоставить копию данной доверенности.

11.1.3. Допускается вручение пакетного отправления под подпись представителя Получателя с расшифровкой подписи и указанием должности на Накладной DPD в случае отсутствия у представителя Получателя печати компании, штампа склада или доверенности.

**ВАЖНО:** В случае отсутствия у Получателя и доверенности и печати, Исполнитель не вправе выдавать Отправку.

## **11.2. При доставке индивидуальному предпринимателю (ИП) или физическому лицу:**

11.2.1. Накладная DPD заполняется Получателем собственноручно. Указывается: Ф.И.О (разборчиво) ставится подпись Получателя, дата и время получения Отправления.

11.2.2. При вручении Отправления ИП, которые осуществляют свою деятельность без печати или физическим лицам, в обязательном порядке требуется предъявление документа, удостоверяющего личность, номер которого вносится в Накладную DPD.

11.2.3. При получении «Отправления с наложенным платежом» Получателю достаточно поставить свою роспись на накладной DPD.

11.2.4. Допускается вручение пакетного отправления под подпись представителя Получателя с расшифровкой подписи и указанием должности на Накладной DPD в случае отсутствия у представителя Получателя печати компании, штампа склада или доверенности.

**ВАЖНО:** В случае отсутствия у Получателя документа удостоверяющего личность или доверенность, с документом удостоверяющим личность у уполномоченного получателем лица, Исполнитель не вправе выдавать Отправку.

## **11.3. При доставке физическому лицу с опцией «Наложный Платеж»:**

11.3.1. Накладная DPD заполняется Получателем собственноручно. Указывается: Ф.И.О. разборчиво ставится подпись Получателя, дата и время получения Отправления

11.3.2. Подтверждением получения Отправки Получателем – физическим лицом является подпись Получателя на ТСД в соответствии с Приложением №3 к настоящим Генеральным условиям/Накладной DPD с расшифровкой и номером предъявленного документа, удостоверяющего личность Получателя, который вносится в Накладную DPD. Для отправок с опцией «Наложный платеж» допускается вручение без указания данных предъявленного документа.

Соблюдение данных правил является необходимым условием для передачи груза получателю, так как исключает возможность получения отправления посторонним лицом.

## **12. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА**

12.1. Клиент обязан обеспечить исполнение Отправителем и Получателем требований Договора, Генеральных условий и Тарифной карты, относящихся к Отправителю и Получателю.

12.2. Клиент гарантирует, что:

12.2.1. Достоверно и точно укажет в заявке и Накладной DPD (или транспортной накладной) содержимое, адрес приема/доставки Отправки, физический вес и объем Отправки, тип и категорию Отправки, а Накладную DPD (в соответствующих случаях ТН, СМР) заполнит полностью, аккуратно и разборчивым почерком;

12.2.2. Согласен и выполнит Правила, указанные в разделе 5 настоящих Генеральных условий;

12.2.3. Отправка не содержит наименований, перечисленных в разделе 9.2 в соответствии с Приложением №2 настоящих Генеральных условий;

12.2.4. В случае возникновения у представителей контролирующих органов сомнений в достоверности представленной информации об Отправке, Клиент предоставит в разумный срок (не более 4-х рабочих дней терминала нахождения Отправки) дополнительные документы, подлинники документов или их надлежащим образом заверенные копии; Клиент несет риск дополнительных расходов и/или убытков, которые могут возникнуть в связи с задержкой его Отправки государственными органами для проверки.

12.2.5. При приеме Отправки, в течение периода времени, установленного в п. 7.1, с момента контакта представителя Исполнителя с Отправителем, начнется передача Отправки Исполнителю или загрузка транспортного средства, поданного для приема Отправки, а также подписание соответствующих документов. Исполнитель не несет ответственности за количество, правильность и полноту заполнения Отправителем документов. В случае если в течение этого времени Отправителем не производилось действий, направленных на выдачу Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Отправителя;

12.2.6. При доставке Отправки в течение периода времени, установленного в п. 7.1, с момента контакта представителя Исполнителя с Получателем начнется прием Отправки или выгрузка Отправки из транспортного средства, а также подписание соответствующих документов, в том числе документов, предоставляемых Клиенту/Отправителю по опции «Возврат документов Отправителя». Исполнитель не несет ответственности за количество, правильность и полноту заполнения Получателем документов. В случае если в течение этого времени Получателем не производилось действий, направленных на прием Отправки и оформление необходимых документов, представитель Исполнителя имеет право покинуть адрес Получателя;

12.2.6. При предоставлении международного отправления, направляемого из Казахстана в страны ЕАЭС, без предъявления описи вложения и перечня документов, предусмотренных в п.6.8. ГУ, Клиент гарантирует отсутствие вложений, относящихся к товарам, запрещенным к ввозу в страны ЕАЭС, согласно Перечню изъятий, запрещенных к вывозу и обращению за пределами Республики Казахстан.

12.2.7. Согласен с использованием Платного веса Отправки в расчете стоимости услуг Исполнителя;

12.2.8. Обеспечит оплату заказанных основных услуг, опций, надбавок – в соответствии с Тарифной картой. Обеспечит оплату предварительно согласованных дополнительных расходов, возникающих по причинам, указанным в разделе 5 (ограничения физического веса и габаритов для услуг) настоящих Генеральных условий. Исполнитель вправе не производить вручение Отправки Получателю до полной оплаты Клиентом просроченной задолженности;

12.2.9. Обеспечит оплату таможенных пошлин и сборов в стране отправления/назначения, если они предусмотрены местным законодательством;

12.2.10. Уведомит Исполнителя об изменении своего адреса, банковских реквизитов, телефона, факса, адреса электронной почты в 5-тидневный срок после изменений.

### ***В случае объявления Клиентом ценности отправки, Исполнитель вправе:***

- в случае неоплаты опции в установленный договором срок, приостановить исполнение обязательства по оказанию данной опции, в том числе, по возмещению ущерба в размере объявленной ценности до момента исполнения Клиентом обязательства по оплате данной опции, либо
- в случае неоплаты опции в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты приостановки исполнения обязательства по оказанию опции, в том числе, по возмещению ущерба в размере объявленной ценности, отказаться от исполнения обязательства по оказанию опции, в том числе, по возмещению ущерба в размере объявленной ценности и потребовать возмещения убытков.

### **13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ СРОКОВ ПЕРЕСЫЛКИ ОТПРАВКИ**

Для «**DPD 18:00**» - Исполнитель несет ответственность за просрочку пересылки Отправления в размере 2% от стоимости транспортировки за каждый день просрочки, но не более стоимости пересылки Отправления.

Для услуги «**DPD EXPRESS**» - Исполнитель несет ответственность за просрочку пересылки Отправления в размере разницы по тарифному плану между услугой «**DPD EXPRESS**» и «**DPD CLASSIC Domestic**» при всех равных условиях отправки.

Для других услуг, в случае просрочки пересылки, ответственность Исполнителя представляет собой уплату пени в размере 0,1% от стоимости пересылки за каждые сутки просрочки, но не более стоимости пересылки. В случае, если размер ответственности Исполнителя не превышает 100 (сто) тенге, Клиент отказывается от предъявления претензий.

Для отправок, принятых к пересылке в период с 1 ноября по 15 марта соответствующего года, а также при несоблюдении Отправителем/Получателем положений раздела 7 настоящих Генеральных условий Исполнитель вправе продлить максимальное время пересылки на один рабочий день.

Исполнитель вправе продлить максимальное время пересылки при возникновении обстоятельств, повлиявших на которые Исполнитель не мог. Информация о данных обстоятельствах публикуется на [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz) в разделе Транспортная ситуация или направляется Клиенту по электронной почте.

Повышенная ответственность Исполнителя за соблюдение сроков доставки наступает только в случае наличия у Клиента подписанного обеими сторонами полного варианта договора с DPD, отсутствия на момент предъявления претензии просроченной задолженности по оплате пересылки других Отправок, а также соблюдения условия разделов 7,10,11,12, настоящих Генеральных условий.

### **14. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА ПРИ УТРАТЕ, ПОРЧЕ, ЧАСТИЧНОМ ПОВРЕЖДЕНИИ ПОЧТОВОГО ОТПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТА**

14.1. В случае полной утраты или полного повреждения (порчи) Отправления без объявления ценности – Исполнитель несет ответственность перед Клиентом – в двукратном размере суммы платы за ее пересылку.

14.2. В случае частичного повреждения (порчи) или утраты части Отправки без объявления ценности - Исполнитель несет ответственность перед Клиентом – в размере части платы за пересылку всей Отправки пропорционально доле платного веса поврежденного/утраченного Отправления в общем платном весе всего Отправления.

14.3. За утрату, повреждение, недостачу или повреждение части вложения пакетного отправления – Исполнитель несет ответственность в размере 10 000 (десять тысяч) тенге;

14.4. В случаях, когда Клиент обоснованно требует возмещения полной или частичной стоимости испорченного груза с объявленной ценностью, то подлежащий возмещению груз передается в собственность Исполнителя по акту приёма-передачи, за исключением случаев документального подтверждения, клиентом возможности за счёт средств возмещения причиненного ущерба произвести восстановление/ремонт поврежденного груза и дальнейшего его использования по первоначальному назначению.

14.5. Отправление, подлежащее передаче Исполнителю от Клиента, передается Исполнителю в срок не позднее 7-ми рабочих дней с даты получения Претензии.

14.6. Основанием для возмещения стоимости испорченного/поврежденного полностью или частично груза, служат: коммерческий акт о повреждении счет на оплату ущерба, подтвержденный коммерческим актом о повреждении, и документами подтверждающих стоимость поврежденного груза, а также акт приёма-передачи испорченного груза Исполнителю.

14.7. Исполнитель несет ответственность за утрату или полное повреждение (порчу) Отправления с объявленной ценностью – в размере объявленной ценности и оплаченного тарифа за пересылку. Стоимость утраченного/полностью поврежденного имущества определяется исходя из цены, указанной в Договоре, счете продавца, документе об оплате, счете-фактуре, товарно-транспортной накладной.

14.8. Исполнитель несет ответственность за недостачу вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтовых отправлений с объявленной ценностью при их пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения, указанной отправителем в Договоре, счете продавца, документе об оплате, счете-фактуре или товарно-транспортной накладной.

14.9. Исполнитель несет ответственность за недостачу вложения, утрату или повреждение (порчу) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения – в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей, утраченной или поврежденной (испорченной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без массы оболочки почтового отправления), независимо от ее фактической стоимости.

14.10. Если в Накладной не указана категория Отправления (Почтовое отправление с объявленной ценностью или Почтовое отправление обыкновенное), либо для Почтового отправления с объявленной ценностью не указан размер объявленной ценности, то:

14.10.1. Исполнитель отвечает перед Клиентом, как за Почтовое отправление обыкновенное.

14.10.2. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, любые косвенные убытки Клиента.

14.10.3. Исполнитель не несет ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств в любом из перечисленных случаев:

14.10.3.1. если это явилось следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом его обязанностей по Договору, в том числе в виде невыполнения требований, предъявляемых к упаковке, маркировке на упаковке в связи с особенностями вложений;

14.10.3.2. если это явилось следствием действий государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц этих органов по маршруту следования Отправления;

14.10.3.3. если посылка, принятая в закрытом виде, выдана под расписку адресату и отсутствуют внешние повреждения упаковки, печатей/ пломб, делающие возможным доступ извне к вложению, при приемке отсутствуют письменные возражения получателя по исполнению;

14.10.3.4. если это явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы: стихийные бедствия, приостановка действия путей сообщения, снежные заносы.

14.11. Повреждение внутренних вложений Отправления или утрата части вложений, внешние повреждения: упаковки, печатей/пломб, делающие возможным доступ извне, а также внутренняя недостача вложений Отправления должны быть оформлены дефектным Актом (далее по тексту – «Акт»).

14.12. Исполнитель освобождается от ответственности за задержку Отправления либо недоставку Отправления в случае:

- 14.12.1. если Клиент указал неполный, либо неточный адрес получателя Отправления;
- 14.12.2. отсутствия получателя Отправления, указанного Клиентом;
- 14.12.3. если Клиент не указал в Накладной индекс Получателя Отправления.

14.13. Исполнитель не несет ответственности за сохранность содержимого Отправления, в случае, если данное содержимое запрещено к отправке в соответствии с ГУ и ТК Исполнителя и действующим законодательством Республики Казахстан.

14.14. Клиент несет ответственность за правильность и точность данных, указанных в Накладной.

14.15. Клиент обязан полностью нести ответственность, в случае, если к Исполнителю со стороны третьих лиц, либо государства будут предъявлены какие-либо претензии/требования, связанные с Отправлениями Клиента.

14.16. Клиент несет полную материальную ответственность за все убытки, вызванные штрафными санкциями и иной законодательно установленной ответственностью и обязуется возместить Исполнителю все предъявленные им Клиенту к возмещению претензии в бесспорном порядке, в случаях, когда настоящими ГУ, нормативными правовыми актами Республики Казахстан, нормативными правовыми актами стран ЕАЭС, международными договорами, соглашениями и протоколами, предусматриваются запреты и ограничения на ввоз отдельных категорий товаров в страны ЕАЭС, и Клиент не уведомил Исполнителя о наличии таких товаров во вложениях отправлений, переданных Исполнителю для почтовой доставки (перевозке).

14.16. Клиент несет ответственность за ущерб, причиненный по его вине другим лицам, имуществу Исполнителя, а также имуществу третьих лиц, в связи с исполнением настоящего Договора.

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» \_\_\_\_\_ С.Л. Денисов

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**  
к Генеральным Условиям оказания  
услуг ТОО «ДПД Казахстан»

**Форма и порядок заполнения накладной DPD**

Заполнение накладной DPD осуществляется при оказании услуг ТОО «ДПД Казахстан», далее в тексте DPD, и является совместной обязанностью Отправителя / Получателя и представителя DPD, осуществляющего прием / доставку Отправки. Накладная DPD является кратким вариантом Договора на оказание услуг почтовой связи, на оказание услуг по организации международных перевозок грузов, либо транспортной экспедиции, в зависимости от заказанной Клиентом услуги.

Подпись Клиента / Отправителя на накладной DPD означает заключение договора ТОО «ДПД Казахстан» на условиях, определенных Генеральными условиями оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан», размещенными на сайте по электронному адресу в интернете: [www.dpd.kz](http://www.dpd.kz)

**Клиент** - юридическое или физическое лицо, заказывая услугу по доставке отправлений, подтверждает, что имеет согласие лиц (сотрудников отправителя, сотрудников получателя, отправителей, получателей) на обработку их персональных данных (фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон, адрес электронной почты) ТОО «ДПД Казахстан» и/или его подрядчиками для целей оказания услуг по доставке отправлений.

Перечень действий с персональными данными на совершение которых дается согласие: обработка, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

Накладная DPD является документом, подтверждающим факт приема Отправки у Отправителя.

The image shows a detailed DPD shipping label form with numbered fields (1-39) and legends. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes a barcode, the DPD logo, and contact information for ТОО «ДПД Казахстан» / «DPD Kazakhstan» LLC (phone: 8 8000 700 700, website: www.dpd.kz).
- Field 1:** Накладная (отправка) № / Waybill (Shipment) №.
- Field 2:** Код терминала отправления / Origin Code.
- Field 3:** Код терминала получения / Destination Code.
- Field 4:** Код услуги / Service Code.
- Field 16:** Отправка с объявленной ценностью / Shipment with declared value.
- Field 17:** Отправка обыкновенная (без объявленной ценности) / Ordinary shipment (with not declared value).
- Field 18:** Отправка с наложенным платежом / C.O.D.
- Field 19:** Объявленная ценность (в тенге) / Declared value (KZT).
- Field 20:** Сумма в валюте страны получения / C.O.D. amount in the currency of the receiving.
- Section: ОТПРАВИТЕЛЬ / SHIPPER**
  - Field 5:** Название компании / Company name.
  - Field 6:** Адрес отправителя / Shipper's address.
  - Field 7:** Контактное лицо / Contact person.
  - Field 8:** Телефон / Phone.
  - Field 9:** Почтовый индекс / Post (Zip) Code.
- Section: ПОЛУЧАТЕЛЬ / CONSIGNEE**
  - Field 10:** Название компании / Company name.
  - Field 11:** Адрес получателя / Consignee's address.
  - Field 12:** Контактное лицо / Contact person.
  - Field 13:** Телефон / Phone.
  - Field 14:** Почтовый индекс / Post (Zip) Code.
- Section: ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ / SHIPMENT-RELATED REMARKS**
  - Field 15:** Экземпляр терминала получения / Shipment-related remarks.
- Section: СВЕДЕНИЯ ОБ ОТПРАВКЕ / SHIPMENT DETAILS**
  - Field 21:** Наименование / Description.
  - Field 22:** Общее кол-во мест / прописью (без пересчета вложений) / Total number of pieces in word (without re-counting the enclosures).
  - Field 23:** Диапазон номеров промов / Seal numbers range.
  - Field 24:** Примечания / Remarks.
  - Field 25:** Отправитель (Ф.И.О.) / Shipper (Full name).
  - Field 26:** Подпись / Signature.
  - Field 27:** Дата / Date.
  - Field 28:** Время / Time.
  - Field 29:** Курьер (Ф.И.О.) / Courier (Full name).
  - Field 30:** Подпись / Signature.
- Section: ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ / TO BE FILLED IN WHEN RECEIVING**
  - Field 31:** Получено общее кол-во мест прописью / Received total number of pieces in word.
  - Field 32:** Общий вес прописью / Total weight in word.
  - Field 33:** Получатель (Ф.И.О.) / Consignee (Full name).
  - Field 34:** Подпись / Signature.
  - Field 35:** Дата / Date.
  - Field 36:** Время / Time.
  - Field 37:** Предъявленный документ, номер / Presented document, number.
  - Field 38:** Курьер (Ф.И.О.) / Courier (Full name).
  - Field 39:** Подпись / Signature.

**Legends:**

- Yellow circle:** поля, заполняемые Исполнителем / представителем DPD
- Blue circle:** поля, заполняемые Отправителем
- Green circle:** поля заполняются Получателем

Накладная DPD заполняется полностью, аккуратно и разборчиво, буквами и цифрами в соответствии с Образцом заполнения.



## **Отправителем при Отправке указывается следующая информация:**

В поле (4) «Код услуги» – трехсимвольный код услуги, заказанной Клиентом.

Соответствие обозначения кода услуги названиям услуг указано на оборотной стороне экземпляра накладной.

В блоке «**ОТПРАВИТЕЛЬ**» – указываются данные об Отправителе:

(5) название компании, если Отправитель юридическое лицо

(6) адрес Отправителя

(7) контактное лицо (Ф.И.О.)

(8) контактный телефон Отправителя

(9) почтовый индекс

(15) примечание по отправке (ИИН от, подтверждение отсутствия запрещенных вложений, подтверждение о согласии с условиями об упаковке, подтверждение отсутствия вложений, запрещенных к ввозу в страны ЕАЭС, импортированных в РК в рамках ВТО(только при международных отправлениях в страны ЕАЭС).

В блоке «**ПОЛУЧАТЕЛЬ**» – указываются данные о Получателе Отправки:

(10) название компании, если Получатель юридическое лицо

(11) адрес Получателя

(12) контактное лицо (Ф.И.О.)

(13) контактный телефон Получателя

(14) почтовый индекс Получателя

## **Блок «ВИД И КАТЕГОРИИ ПОЧТОВОГО ОТПРАВЛЕНИЯ»:**

В подразделе «Категории» указывается следующая информация:

Поле (16) «С объявленной ценностью» – отметка в виде латинской буквы X;

Поле (17) «Отправка обыкновенная» – отметка в виде латинской буквы X, если Отправка заявлена без объявления ценности;

Поле (18) «Отправка с наложенным платежом»- отметка в виде латинской буквы X;

Поле (19) «Объявленная ценность» (в тенге) – указывается сумма объявленной ценности (цифрами) в тенге, если отправка заявлена Заказчиком с объявлением ценности.

Поле (20) «Сумма наложенного платежа» (в тенге)- указывается сумма наложенного платежа (цифрами) в тенге, если отправка заявлена Заказчиком с наложенным платежом.

## **ВАЖНО: Отправка не принимается у Отправителя, если:**

Если при заполнении любого из полей (16, 17, 18, 19, 20, 22, 24) блока «ВИД И КАТЕГОРИИ ПОЧТОВОГО ОТПРАВЛЕНИЯ» допускается ошибка, то данная накладная DPD уничтожается, и заполняется новая накладная.

## **Блок «ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ»:**

В поле (21) «Наименование» – указывается наименование товара, преобладающего в отправке.

В поле (22) «Количество мест»- указывается «Общее количество мест /прописью/» – числом и прописью, разборчиво, фактическое количество мест, принятое у Отправителя.

В поле(23)-«Диапазон номеров Пломб» - указывается Номер пломбы

В поле (24)- Примечание- Дополнительная информация к заказу.

В поле (25) «Отправитель» – необходимо указать фамилию и инициалы Отправителя, контактного лица компании Отправителя, если Отправитель юридическое лицо.

В поле (26) «Подпись» – ставится подпись Отправителя.

В поле (27) «Дата» – проставляется фактическая дата приема отправки представителем DPD.

В поле (28) «Время» – указывается фактическое время приема Отправки представителем DPD.

В поле (29) « Курьер(Ф.И.О.)- фамилия и инициалы представителя DPD

В поле (30) «Подпись»- подпись представителя DPD.

Представителем DPD, осуществляющим прием отправки, заполняются следующие поля накладной DPD:

Поле (1) «НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) №» – номер заказа.

Поле (2) «Код терминала отправителя» – код терминала, на территории обслуживания которого находится адрес приема Отправки.

Поле (3) «Код терминала получения» – код терминала, на территории обслуживания которого находится адрес доставки (вручения) отправки.

**ВАЖНО: Запрещается менять состав опций, заявленных Заказчиком, по желанию Отправителя.**

**В блоке (15) «ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ»** – перечисляется перечень кодов заказов в учетной системе клиента, замечания по упаковке посылок, сведения о наличии на посылках манипуляционных знаков, датчиков (в том числе температурных), укрупнении или консолидации отправки, информация о факте составления коммерческого акта и его номер и т.д. и т.п.

После вручения отправки Получателю в накладной DPD **«ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ»** указывается следующая информация:

В поле (31) «Получено общее количество мест» – числом и прописью, разборчиво, фактическое количество полученных мест.

В поле (32) «Получатель» – фамилия и инициалы Получателя, либо контактного лица компании Получателя (если Получатель юридическое лицо).

В поле (33) «Подпись» – подпись Получателя, либо контактного лица Получателя (если Получатель Юридическое лицо).

В поле (34) «Дата» – фактическая дата получения отправки.

В поле (35) «Время» – фактическое время получения отправки.

**ВАЖНО: Подпись заверяется печатью компании Получателя или штампом склада.**

**Название компании Получателя на оттиске печати или штампа склада должно соответствовать полю (10) - «Название компании».**

Если Получатель физическое лицо, при получении Отправки заполняется поле (36) – указывается предъявленный документ, (удостоверение, паспорт)

Поле (37) «Курьер (Ф.И.О.)» – указываются фамилия и инициалы представителя DPD, осуществившего доставку Отправки Получателю.

В поле (38) «Курьер (Ф.И.О.)» – ставится подпись представителя DPD.

**При печати накладной DPD Отправителем из MyDPD или представителем DPD на терминале на основании информации в заказе автоматически заполняются следующие поля и блоки накладной DPD:**

(1) поле «НАКЛАДНАЯ (ОТПРАВКА) №»;

(2) поле «Код терминала отправителя»;

(3) поле «Код терминала получения»;

(4) поле «Код услуги»;

Поля (5,6,7,8,9) блока «ОТПРАВИТЕЛЬ»;

Поля (10,11,12,13,14) блока «ПОЛУЧАТЕЛЬ»;

(15) блок «ПРИМЕЧАНИЯ ПО ОТПРАВКЕ»

(16,17,18) поля «Категория почтового отправления» - одно из;

(19) поле «Объявленная ценность»;

(21) поле «Наименование»;

(22) поле «Общее количество мест (без пересчета вложений)» при этом данное поле заполняется числом и прописью;

(27) поле «Дата» блока «ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ»;

**Накладная DPD состоит из четырех экземпляров, каждый из которых является оригиналом и предназначен конкретному участнику процесса оказания услуги:**

После оформления накладной DPD ее экземпляры распределяются следующим образом:

4-й экземпляр остается у Отправителя.

3-й экземпляр остается у представителя DPD.

1-й и 2-ой экземпляры вкладываются представителем DPD в конверт Юнипак. Конверт приклеивается к посылке Отправки, имеющей наибольшие габариты.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

**К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»**

**Предметы и вещества, запрещенные к пересылке во внутренних почтовых отправлениях.**

**Во внутренних почтовых отправлениях запрещается пересылать следующие предметы и вещества:**

1. боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них;
2. наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры;
3. ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества;
4. яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена;
5. национальную валюту Республики Казахстан и иностранную валюту;
6. печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;
7. скоропортящиеся продукты питания;
8. предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование.

**В международных почтовых отправлениях запрещается пересылать следующие предметы и вещества:**

1. боевое ручное стрелковое, гражданское и служебное оружие, боеприпасы, запасные части и комплектующие для них, луки и арбалеты спортивные, оружие предназначенное для подачи световых, дымовых и звуковых сигналов, электрическое оружие, электрошоковые устройства и искровые разрядники, холодное клинковое оружие, кистени, кастеты, сурикены, бумеранги и другие приспособленные предметы ударно-дробящего, метательного, колюще-режущего действия за исключением спортивных снарядов, специальные технические средства двойного применения и комплектующие для них;
2. наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры;
3. ядерные материалы, радиоактивные, сильнодействующие, едкие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, средства взрывания, пиротехнические вещества и изделия с их применением, и другие опасные вещества;
4. яды, ядовитые животные, ядовитые вещества, ядовитые растения и семена;
5. иностранную валюту и национальную валюту Республики Казахстан, а также аннулированные ценные бумаги, за исключением денежных знаков, пересылаемых в нумизматических целях;
6. рога, копыта, панты маралов, сайгаков, пятнистых оленей, а также шкуры пятнистого оленя (при перемещении за пределы Республики Казахстан), дериваты животных и растения, занесенные в Красную книгу Республики Казахстан;
7. печатные издания, изобразительные материалы, кино-, фото-, аудио-, и видеоматериалы, содержащие пропаганду или агитацию насильственного изменения конституционного строя, нарушения целостности Республики Казахстан, подрыва безопасности государства, войны, социального, расового, национального, религиозного, сословного и родового превосходства, культа жестокости, насилия и порнографии;

8. живых животных, кроме пчел, пиявок и шелковичных червей, паразитов и истребителей вредных насекомых, предназначенных для исследования этих насекомых и обмениваемых между официально признанными учреждениями;
9. предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование;
10. скоропортящиеся продукты питания;
11. монеты, банковские билеты, кредитные билеты или какие-либо ценности на предъявителя, дорожные чеки, драгоценные металлы и камни, а также изделия из них;
12. предметы, ввоз или обращение которых запрещаются в стране назначения.

**В пределах стран Евразийского Экономического Союза запрещается пересылать следующие предметы и вещества:**

1. любые виды оружия и патроны к ним, а также их составные части, ввоз, вывоз, транзит которых на (с) территорию Таможенного союза запрещен или ограничен;
2. взрывчатые вещества, взрывные устройства, средства взрывания;
3. условно патогенные и патогенные организмы, биологический материал, возбудители инфекционных и паразитарных заболеваний;
4. товары, подвергающиеся быстрой порче;
5. алкогольная продукция и этиловый спирт, пиво;
6. любые виды табачных изделий и курительные смеси;
7. растения в любом виде и состоянии, семена растений;
8. драгоценные камни в любом виде и состоянии и природные алмазы, за исключением ювелирных изделий;
9. наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры;
10. озоноразрушающие вещества;
11. опасные отходы;
12. ядовитые вещества, не являющиеся прекурсорами наркотических средств и психотропных веществ.

**В пределах стран Евразийского Экономического Союза ограничивается пересылка следующих вложений:**

1. шифровальные (криптографические) средства, ввоз которых на таможенную территорию Евразийского Экономического Союза и вывоз с таможенной территории Евразийского Экономического Союза ограничен;
2. радиоэлектронные средства и (или) высокочастотные устройства гражданского назначения, в том числе встроенные либо входящие в состав других товаров, ограниченные к ввозу на таможенную территорию Евразийского Экономического Союза;
3. коллекции и предметы коллекционирования по минералогии и палеонтологии, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе;
4. виды дикой фауны и флоры, подпадающие под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения от 3 марта 1973 года, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе;
5. редкие и находящиеся под угрозой исчезновения виды диких животных и дикорастущих растений, их части и (или) дериваты, включенные в красные книги Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Армения, Кыргызской Республики и Российской Федерации, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе;
6. документы национальных архивных фондов, оригиналы архивных документов, ограниченные к перемещению через таможенную границу при вывозе.

При обнаружении Посылки, содержимое которой указано выше, Исполнитель, по своему усмотрению, возвращает ее Отправителю, либо направляет Клиенту требование забрать Посылку по адресу, указанному Исполнителем. Возврат и хранение производится за счет Клиента.

Исполнитель не принимает Отправки, в отношении которых Клиент требует соблюдения определенного температурного режима в течение пересылки/перевозки.

В случае приема, по каким-либо причинам, такой Отправки, Исполнитель не обязуется обеспечивать требуемый Клиентом температурный режим и не принимает претензий Клиента о возмещении убытков в связи с несоблюдением этого режима.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

#### К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»

**При доставке почтовых отправлений/грузовых мест с опцией наложенный платеж, доставка производится следующим образом:**

1. Исполнитель вправе при доставке почтовых отправлений по своему усмотрению оформлять передачу доставленных почтовых отправлений Получателям - физическим лицам с помощью документов в бумажной форме (накладные DPD, реестры доставки).
2. Подпись производится Получателем собственноручно, на дисплее электронного устройства при получении товара от Исполнителя. Исполнитель обязан удостовериться, что доставленный товар принимает надлежащий Получатель.
3. Исполнитель обязан обеспечить индивидуализацию электронной подписи каждого Получателя, ее привязку к электронной накладной, подтверждающей доставку почтового отправления.
4. Электронная накладная о доставке с подписью Получателя хранится в базе данных Исполнителя.
5. Стороны соглашаются, что электронная накладная о доставке с подписью Получателя имеет силу письменного оригинала и может быть использована Сторонами в качестве надлежащего доказательства при проведении судебных разбирательств.
6. Электронная накладная о доставке с подписью Получателя передается Исполнителем Клиенту согласованным способом/ с использованием согласованных адресов.

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» \_\_\_\_\_ С.Л. Денисов

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### К Генеральным Условиям оказания услуг ТОО «ДПД Казахстан»

1. Исполнитель обязуется, по заявке Клиента, оказать ему дополнительную услугу – опцию «Ожидание на адресе» (сокращенное наименование – «ОЖД») – предоставление получателю, после подтверждения им факта получения посылки посредством подписания Накладной DPD/ размещения электронной подписи (в соответствии с ПРИЛОЖЕНИЕМ 3), возможности ознакомления с содержимым почтового отправления, примерки, проверки его по качеству, количеству, ассортименту в рамках 20 (Двадцати) минут, отведенных на вручение отправки Получателю согласно главе 12.

В случае наличия у Получателя претензий к содержимому почтового отправления, он вправе передать посылку Исполнителю для возврата Клиенту/Отправителю. В этом случае Исполнитель и Получатель составляют коммерческий акт с указанием содержимого почтового отправления и причин возврата. После составления коммерческого акта, Исполнитель оклеивает посылку фирменным скотчем DPD и возвращает ее Клиенту/Отправителю. Оплата доставки возвращаемых почтовых отправлений производится Клиентом.

Условия и стоимость предоставления опции ОЖД содержатся в Генеральных Условиях и Тарифной карте.

2. Опция ОЖД предоставляется совместно с услугами – DPD CONSUMER, DPD CLASSIC Parcel.

3. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентом/Отправителем и Получателем за содержимое (ассортимент, количество, качество) почтового отправления.

Управляющий директор ТОО «ДПД Казахстан» \_\_\_\_\_ С.Л. Денисов