

ГЕНЕРАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Генеральные условия оказания услуг ООО «ВЭД Оператор» действуют с 10 января 2018 г. на основании Приказа № 1 от 09 января 2018 г. Генерального директора ООО «ВЭД Оператор», Крухмалева П.А.

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ И ГЛОССАРИЙ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ

ООО «ВЭД Оператор» (далее Исполнитель) работает в России под товарным знаком (брендом) TradeZone Service. Деятельность Исполнителя регулируется статьями ГК РФ 39 "Возмездное оказание услуг", 40 "Перевозка", 41 "Транспортная экспедиция", 46 "Расчеты", 47 "Хранение", 48 "Страхование" и 49 "Поручение".

В перечисленных ниже условиях оказания услуг будут употребляться следующие определения:

- **Услуги технического мерчендайзинга:** действия по сортировке, складированию, транспортировке, монтажу, демонтажу, а также ремонту, торгового оборудования и рекламных материалов. Услуги технического мерчендайзинга могут оказываться по согласованию с заказчиком по отдельности или в том или ином комплексе.

- **Услуги по организации транспортно-экспедиционных услуг:** действия или деятельность по организации приема, обработки, перевозки и доставки грузов.

- **Заказ** – поручение Заказчика, оформленное в электронной форме на основании Технического Задания, содержащего всю необходимую информацию для оказания заказанной услуги.

- **Торговое оборудование/рекламные материалы/POS/POS материалы (далее Оборудование и Материалы)** – любое количество конвертов, пакетов, мешков, коробок, ящиков, паллет, контейнеров, переданных Исполнителю, принятых Исполнителем по Договору на оказание услуг в рамках одного Заказа.

- **Техническое Задание** – основополагающий документ, согласованный между Заказчиком и Исполнителем, определяющий все технические, технологические и операционные составляющие заказа, требования к качеству и срокам исполнения и служащий основанием для расчета окончательной сметы Заказа. Изменение условий Технического Задания в процессе реализации Заказа может повлечь за собой изменения сметы.

Предоставление или подтверждение Технического Задания Заказчиком означает полное принятие условий Договора, Генеральных условий и сметы, если иное не оговорено отдельно в Техническом Задании. Любые устные или письменные инструкции, противоречащие или не учтенные в Договоре, Генеральных условиях,

Техническом Задании, не имеют юридической силы, если не подтверждены в качестве дополнения к Техническому Заданию.

- **Смета** – детализированная стоимость исполнения Заказа, определенная на основании Технического Заказа и зафиксированная в нем наравне с остальными его деталями.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ КОМПАНИИ

СКЛАДСКИЕ УСЛУГИ – возмездные услуги, направленные на прием, хранение и/или дополнительную обработку Оборудования и Материалов Заказчика

КО-ПАКИНГ – отдельный вид складских услуг, связанные с сортировкой, комплектацией набора товаров и Оборудования и Материалов с целью дальнейшего хранения или доставки конечному получателю в скомплектованном виде

ДОСТАВКА ПО ТОРГОВЫМ ТОЧКАМ/МАГАЗИНАМ, А ТАК ЖЕ ТОРГОВЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ – доставка торгового оборудования и рекламных материалов Заказчика получателям, находящимся в торговых точках или физическим лицам, имеющим отношения к таковым

ОФОРМЛЕНИЕ ЗОН POS МАТЕРИАЛАМИ – одновременная комплексная доставка и оформление торговых зон магазинов рекламными и POS материалами

ОБСЛУЖИВАНИЕ «ЛЕГКОГО» ТОРГОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ – услуги технического мерчендайзинга по отношению к картонным, пластиковым стойкам, паллетным конструкциям, легкосборным витринам, прилавкам, требующим для монтажа не более 2-х человеко/часов и погрузо-разгрузочных работ не более 1 ч/часа

ОБСЛУЖИВАНИЕ «ТЯЖЕЛОГО» ТОРГОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ – услуги технического мерчендайзинга по отношению к экспозиторам, тяжелым витринам, стеллажам, шкафам, конструкциям требующим для монтажа более 2-х человеко/часов и погрузо-разгрузочных работ более 1 ч/часа

ОБСЛУЖИВАНИЕ ТОРГОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ КЛАССА «ЛЮКС» – услуги технического мерчендайзинга по отношению к торговым «гондолам», модульным корнерам, конструкциям, стоимостью более 300 000 руб. и требующим для монтажа более 2-х человеко/часов и погрузо-разгрузочных работ более 1 ч/часа

ОБСЛУЖИВАНИЕ КОМПЛЕКСОВ ТОРГОВОГО ОБОРУДОВАНИЯ КЛАССА «ЛЮКС» – услуги технического мерчендайзинга по отношению к комплексным торговым «островам», корнерам, оборудованию, предназначенным для застройки ограниченного торгового пространства.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОГО МЕРЧЕНДАЙЗИНГА – не перечисленные выше комплексные услуги по отношению к Оборудованию или

Материалам, согласованные между Исполнителем и Заказчиком и принятые Заказчиком к исполнению.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СОХРАННОСТЬ ОБОРУДОВАНИЯ И МАТЕРИАЛОВ, ПРИНЯТЫХ В РАМКАХ ПОДТВЕРЖДЕННЫХ ЗАКАЗОВ

3.1. Ответственность за содержимое упаковок, принимаемых в качестве Оборудования или Материалов

Исполнитель несет полную ответственность за сохранность упаковки, содержащей, согласно заявлению Заказчика, Оборудование или Материалы, принятой в рамках подтвержденного Заказа.

Однако его ответственность не распространяется на сохранность и целостность содержимого, в случае, если Оборудование/Материалы принимались без проверки количества и целостности содержимого упаковки.

В случае, если во время вскрытия упаковки, при отсутствии факта ее повреждения, будет выявлена недостача вложения или повреждение содержимого, ответственность за это возлагается на лицо передавшего упаковку Исполнителю.

При этом, представителем Исполнителя должен быть составлен Акт, подтверждающий факты повреждения/недостачи и отсутствия видимых подтверждений упаковки.

Заказчик вправе заказать услугу по проверке целостности и комплектности Оборудования или Материалов в рамках подтвержденного Заказа. В случае если действия по предоставлению услуги, а так же стоимость ее исполнения согласована с Исполнителем и внесена в Техническое Задание, ответственность за целостность и комплектность принятых Оборудования и/или Материалов переходит к Исполнителю.

3.2. Ответственность за качество упаковки Оборудования и Материалов, передаваемых в рамках подтвержденных Заказов

Ответственность за качество упаковки передаваемых Оборудования или Материалов лежит на Заказчике, при условии, что Заказчик не заказывал у Исполнителя услугу по консультации по выбору материала и способа упаковки или услугу по самой упаковке/обрешетки. Если Заказчик не заказывал данные услуги, он, путем передачи Отправки Исполнителю, принимает на себя ответственность за сохранность/целостность вложений.

Посылки/грузовые места должны быть упакованы Отправителем 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 перевозке. Упаковка должна содержать необходимую маркировку/манипуляционные знаки.

3.3. Ответственность по стоимости Оборудования и Материалов принятых в рамках подтвержденных заказов

Заказчик обязуется объявить ценность передаваемых Исполнителю Оборудования или Материалов. В случае если Заказчик не укажет иное, он подтверждает, что объявленная ценность всего переданного Оборудования и/или Материалов не превышает 100 000 руб. в совокупности в рамках всего Заказа.

Заявленная стоимость (Объявленная ценность) торгового оборудования/рекламных материалов должна соответствовать действительной (той, которую можно подтвердить документально) стоимости.

Исполнитель самостоятельно оказывает услуги по страхованию торгового оборудования и/или рекламных материалов в случае согласования и указания этой услуги в Техническом Задании Заказа с соответствующим вознаграждением.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПРИЕМЕ ОБОРУДОВАНИЯ ИЛИ МАТЕРИАЛОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ В СПЕЦИАЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ХРАНЕНИЯ И ПЕРЕВОЗКИ.

Под **СПЕЦИАЛЬНЫМИ УСЛОВИЯМИ** понимаются:

- Температурный режим – опция, позволяющая доставлять и хранить Оборудование и материалы при соблюдении температуры, требуемой для сохранения их на протяжении всего маршрута и времени доставки и/или установки.

- Опасный груз - Оборудование и материалы, причисляемые к опасным Комитетом экспертов ООН по перевозке и хранению опасных грузов или соответствующим органом.

Заказчик обязан предупредить Исполнителя о требуемом специальном условии хранения или перевозки Оборудования и материалов до начала исполнения Заказа.

В соответствии с правилами обработки опасных грузов, Исполнитель не принимает без предварительного согласования:

- Огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия
- Животные и растения
- Иммунобиологические препараты, биологические материалы, кровь
- Газы
- Легковоспламеняющиеся жидкости

- Легковоспламеняющиеся твердые вещества; Вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию; Вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой
- Окисляющие вещества и органические перекиси
- Лекарственные средства
- Натуральные меха и изделия из них
- Барометры
- Сигареты и табачные изделия

При условии предварительного согласования условий и стоимости обработки таких грузов и внесения их в Техническое Задание, а так же при условии предоставления всех необходимых сопроводительных документов, Исполнитель может принять их, равно как и ответственность за их дальнейшую обработку и реализацию Заказа с их участием.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОМУ УВЕДОМЛЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ О ДОСТАВКЕ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ В МЕСТЕ МОНТАЖА

Уведомление получателя – уведомление ответственного лица получателя о планируемой дате доставки и/или оказании прочих услуг, входящих в Заказ. Организация готовности получателя и подготовки места получения к доставке и оказанию услуг технического мерчендайзинга является ответственностью Заказчика в том случае, если эта услуга не согласована с Исполнителем, указана в Техническом Задании и, таким образом, передана на ответственность Исполнителю.

Вместе с тем, Исполнитель отвечает за согласование с получателем планируемой даты и времени доставки и/или оказания прочих услуг, входящих в Заказ непосредственно накануне планируемой даты оказания услуг.

В случае, если получатель оказывается не готов к приему в предлагаемую дату, дата может быть переназначена, при этом срок платного хранения Оборудования или Материалов начинается с 4-го дня, после прибытия в город получения. Такая услуга обычно не входит в перечень услуг, включенных в Техническое Задание и согласовывается с Заказчиком дополнительно.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СООТВЕТСТВИЕ СУММЫ СМЕТЫ СУММЕ ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЕННЫХ УСЛУГ

6.1. Ответственность за предоставление данных для расчета смет на доставку и выполнения погрузо-разгрузочных работ

Во время запроса сметы, а также при согласовании Технического Задания, Заказчик обязан указать точные весо-габаритные характеристики Оборудования и Материалов, а так же условия передачи/приема при отправлении и получении Оборудования и Материалов, на основании которых Исполнителем будет

рассчитана смета и предложены соответствующие услуги по доставке и погрузо-разгрузочным работам.

Если в дальнейшем, при реализации Заказа, выяснится фактическое расхождение весо-габаритных характеристик или заявленных условий передачи/приема, то Исполнитель в праве пересмотреть условия доставки и погрузо-разгрузочных работ с соответствующим изменением сметы.

6.1.1. Определение веса и размера. Понятие объемного и платного веса.

При обработке упаковок, содержащих Оборудование или Материалы, принятых в рамках подтвержденных Заказов, Исполнитель производит самостоятельно или с помощью привлеченных подрядчиков определение веса – обмеривание и взвешивание упаковок. Информация о размере, физическом и объемном весе Письмо/грузовых мест и о платном весе Отправки отражается и хранится в базе данных программного обеспечения Исполнителя или в базе данных подрядчиков. Заказчик соглашается с применением данных о размере и весе упаковок для проведения тарификации стоимости услуг, а также со способами определения размера и веса упаковок.

6.1.2. Объемный вес - это расчетная величина, отражающая плотность груза.

Объемный (или «габаритный») вес вычисляется через эталон и сравнивается с фактическим весом, чтобы установить, какой из них больше. Больший вес и используется для расчета стоимости перевозки (расчетный вес). Для расчета объемного веса Исполнитель применяет 250 кг/м³ (250 кг в одном кубическом метре)

6.2. Ответственность за предоставление данных для расчета смет на выполнение прочих услуг технического мерчендайзинга

Во время запроса сметы, а также при согласовании Технического Задания, Заказчик обязан предоставить все данные, необходимые для успешного и качественного предоставления услуг, на основании которых Исполнителем будет рассчитана смета.

Если в дальнейшем, при реализации Заказа, выяснится отличие заявленных данных от фактических, то Исполнитель в праве пересмотреть условия доставки и погрузо-разгрузочных работ с соответствующим изменением сметы.

Заказчик вправе заказать Исполнителю предварительный аудит/замер/исследование мест/размеров/условий будущего Заказа. В случае согласования стоимости и условий выполнения таких услуг и внесения их в Техническое Задание, ответственность за соответствие данных, необходимых для успешного и качественного предоставления услуг, а так же неизменности сметы переходит к Исполнителю.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕ СРОКОВ РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗОВ

Для организации работ Исполнителю требуется 3 рабочих дня после подтверждения о передачи Заказа, для обработки и передачи Технического Задания сотрудникам на места, определения непосредственных исполнителей и подготовку их к реализации Заказа.

Срок подготовки не влияет на дату передачи Оборудования или Материалов Исполнителю для реализации Заказа.

По согласованию с Заказчиком срок подготовки может быть изменен.

Сроки оказания тех или иных услуг в рамках подтвержденного Заказа согласовываются Исполнителем и Заказчиком и фиксируются в виде Тайминга реализации Заказа в виде неотъемлемой части Технического Задания, где указываются сроки готовности Оборудования или Материалов к передаче, а так же предварительные сроки реализации Заказа.

Исполнитель несет ответственность за исполнение сроков реализации Заказа при условии четкого выполнения Заказчиком сроков передачи Оборудования и Материалов, а так же изначально согласованных и подтвержденных условий выполнения Технического Задания, лежащих на ответственности Заказчика.

В случае если согласованные сроки передачи Оборудования и Материалов нарушаются или нарушаются условия выполнения Технического Задания, лежащих на ответственности Заказчика, то Исполнитель сделает все возможное, чтобы выдержать согласованные сроки реализации Заказа, но не может нести за это ответственность.

Также Исполнитель вправе продлить время реализации Заказа при возникновении обстоятельств, повлиять на которые Исполнитель не мог (возникновении форс-мажора). Информацию о данных обстоятельствах Исполнитель обязан подтвердить письменным документом.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЗАПРЕЩЕННОЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННОЕ СОДЕРЖИМОЕ

В соответствии с законодательством РФ, в том числе, во исполнение ФЗ №374-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О противодействии терроризму» и отдельные законодательные акты РФ в части установления дополнительных мер противодействия терроризму и обеспечения общественной безопасности» («пакет Яровой»), Исполнитель не принимает ни в каком виде под видом и названием «Оборудование» или «Материалы»:

- денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта (за исключением пересылаемых Центральным банком Российской Федерации и его учреждениями), дорожные чеки, ценные бумаги, золото и серебро в слитках, валюту, акцизные марки, драгоценные металлы и камни

- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- скоропортящиеся продукты питания
- любые документы, удостоверяющие личность
- контрафактные товары – товары, этикетки, упаковки товаров, на которых незаконно размещены товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначение
- художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, книги, выпущенные до 1950 г.)
- Взрывчатые вещества
- Токсические и инфекционные вещества
- Коррозионные вещества
- Радиоактивные вещества
- Государственные награды
- Антиквариат и культурные ценности, не имеющие разрешения Министерства Культуры
- Печатная продукция и другие носители информации, составляющие служебную и/или государственную тайну, содержащие призывы к осуществлению экстремистской и террористической деятельности или публичного оправдания терроризма, нарушающие требования законодательств стран таможенного союза о выборах и референдумах, направленные на какую-либо пропаганду нацистской атрибутики или символики, причиняющие вред политическим или экономическим интересам Республик, ее Госбезопасности, здоровью и нравственности граждан
- Товары двойного и военного назначения
- Опасные грузы, запрещенные для автомобильных и железнодорожных перевозок

При обнаружении упаковки, содержимое которой указано выше, Исполнитель возвращает ее Заказчику за счет Заказчика.

**Генеральный директор
ООО «ВЭД Оператор»**



Крухмалев П.А.

