



### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Этими Правилами доставки Отправлений (далее в тексте – **Правила**) определяется порядок предоставления услуг SIA “Venipak Latvija” (далее в тексте – **VENIPAK**), требования к подготовке Отправления и заказу услуги, другие стандартные обязательства Клиентов и ограничения предоставляемых услуг и ответственности. Актуальная редакция Правил всегда доступна на Веб-сайте VENIPAK по адресу: <https://www.venipak.lv/ru/правила-доставки-посылок/>.

Настоящие Правила также определяют ответственность и ограничения ответственности до определенных размеров со стороны SIA “Venipak Latvija”, его работников и агентов (лица, предоставляющие услуги в пользу VENIPAK), случаи, когда SIA “Venipak Latvija”, его работники или агенты не несут ответственности за утерю Отправления, его недостачу или просроченную доставку. Содержание Правил также дополняются и неделимой их частью считаются инструкции, помещенные в графе Веб-сайта VENIPAK «Важная информация» под названиями «Надлежащая упаковка», «Надлежащая маркировка», «Памятка получателя», а также вся без исключений Информация об Услугах VENIPAK, помещенная на Веб-сайте VENIPAK по адресу [www.venipak.lv](http://www.venipak.lv).

1.2. Перед подписанием Договора Клиенты обязаны письменно ознакомиться со всеми вышеперечисленными Правилами и руководствоваться ими при подготовке Отправлений, заказе иных услуг и выполнении всех действий, связанных с выполнением Договора или выполнением одностороннего заказа. Последующее изменение Договора между Клиентом и VENIPAK, а также Правил, осуществляется и оформляется в порядке, предусмотренном в п. 14.1.-14.6 настоящих Правил, и с соблюдением положений, предусмотренных в Договоре между Клиентом и VENIPAK.

1.3. Правила дополняют и детализируют условия Договора, подписанного между VENIPAK и Клиентом (далее в тексте совместно – **Стороны**). Если между настоящими Правилами и Договором, подписанным с Клиентом, имеются противоречия, преимущественными являются положения, изложенные в Договоре, подписанном с Клиентом.

1.4. Настоящие Правила применяются к каждой доставке Отправлений с использованием услуг SIA “Venipak Latvija”. Перед тем как заказать конкретную услугу, предоставляемую VENIPAK, Клиент должен сам лично ознакомиться с описанием, содержанием и спецификой выполнения конкретной услуги, помещенной на Веб-сайте VENIPAK, и в случае возникновения неясности в отношении содержания услуги проконсультироваться с представителями VENIPAK. Подписывая Договор с VENIPAK, Клиент подтверждает, что он полностью ознакомился с описанием услуг, предоставляемых VENIPAK, и оно Клиенту ясно и понятно.

1.5. Клиент обязуется гарантировать, что его Получатели будут ознакомлены с правами и обязанностями Получателя, изложенными в памятке Получателя.

1.6. Все положения и гарантии, указанные в Договорах, Правилах и Информации об Услугах VENIPAK применяются вне зависимости от того, что конкретную фактическую перевозку выполняют не сам VENIPAK и его работники, но также и представители (агенты) VENIPAK, другие лица, которые заключили Договоры о перевозке Отправлений и Грузов с VENIPAK.

1.7. Основными документами, регламентирующими оказание почтовых услуг в Латвии, являются Закон Латвийской

Республики о почте и утвержденные Службой регулирования связи Латвийской Республики Правила оказания почтовых услуг.

1.8. В случае перевозки Международных Отправлений Стороны договариваются применять:

а) при перевозке дорожным транспортом – Конвенцию о договоре международной перевозки грузов автомобильным транспортом 1956 г. (CMR);

б) при перевозке морским транспортом – 1) правила морских накладных (англ. Bill of Lading); 2) Международную конвенцию от 25 августа 1924 г. об унификации некоторых правил, касающихся коносаментов (Гаагские правила), и протокол подписания, 3) Протокол от 23 февраля 1968 г., частично изменяющий Международную конвенцию в отношении унификации некоторых правил, касающихся коносаментов (Висбийские правила); 4) Протокол от 21 декабря 1979 г. (Протокол о SST), частично изменяющий Международную конвенцию от 25 августа 1924 г. в отношении унификации некоторых правил, связанных с коносаменами (Гаагские правила), частично измененный Протоколом от 23 февраля 1968 г. (Висбийские правила);

в) при перевозке воздушным транспортом – 1) Правила международной ассоциации воздушного транспорта IATA, которые изложены в авиагрузовой накладной (AWB); 2) Конвенцию от 28 мая 1999 г. о некоторых правилах, связанных с международными воздушными перевозками;

г) при перевозке железнодорожным транспортом – Соглашение о Международном железнодорожном грузовом сообщении от 1951 г. (SMGS) (с изменениями от 1 июля 2015 г.).

Положения всех вышеперечисленных международных правовых актов применяются такие, какие они действовали в день подписания Договора (актуальной редакции). Все изменения упомянутых международных правовых актов автоматически становятся частью Договора со дня их вступления в законную силу и применяются к будущим отношениям Сторон. Все вышеперечисленные положения применяются к случаям, не регламентированным в Договоре и Правилах.

### 2. ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ:

2.1. VENIPAK – SIA “Venipak Latvija” (код предприятия 40103483447, адрес местонахождения: Kalniņi B, Mārupes novads, LV - 2167), компания, оказывающая почтовые и другие услуги на территории Латвийской Республики и за ее пределами.

2.2. Почтовые услуги – сбор (приемка) почтовых Отправлений, их сортировка, перевозка и доставка.

2.3. Информация об Услугах VENIPAK – вся письменная информация, публикуемая на Веб-сайте VENIPAK, включая, но не ограничиваясь письменной информацией о видах услуг, оказываемых VENIPAK, условиях, порядке, сроках их представления, расценках на них.

2.4. Лицо – любое физическое или юридическое лицо, компания, корпорация или другая юридическая единица, правительственное или государственное предприятие, государственная служба или совместное предприятие, ассоциация или общество (полное или коммандитное), не взирая на то, учреждено оно, или нет, и не учитывая того, несут

Подпись Venipak \_\_\_\_\_

Подпись Клиента \_\_\_\_\_



- ли его владельцы ограниченную или неограниченную ответственность, а также любое другое юридическое лицо.
- 2.5. Упаковка – одна единица (конверт, коробка, рулон, Палета и пр.) надлежаще упакованных, маркированных вещей, имеющих уникальный номер (штрих-код). Надлежащей упаковкой Упаковки считается исключительно такая, которая предусмотрена в Правилах и Приложениях к ним и в приведенном на Веб-сайте VENIPAK примере надлежащей упаковки (доступная ссылка: <https://www.venipak.lv/ru/надлежащая-маркировка/>, <https://www.venipak.lv/ru/надлежащая-упаковка/>, также см. Приложение № X к Договору).
- 2.6. Отправление – одна или больше Упаковок, отправляемых одним Отправителем одному Получателю, описанных в сопровождающем Отправлении бумажном либо электронном документе (манифесте). В Правилах и Договоре также используется понятие «Груз», понимаемое как синоним понятия «Отправление».
- 2.7. Международное Отправление – одним Отправителем одному Получателю отправляемая в/из Евросоюза или зарубежного государства одна или больше Упаковок, описанных в сопровождающем Отправлении бумажном либо электронном документе (манифесте).
- 2.8. Услуга соединения Отправлений – Отправления, полученные у нескольких Отправителей, и на терминале Получателя соединенные в одно Отправление, когда доставка предназначена для одного Получателя.
- 2.9. Нестандартная упаковка – Упаковка, хотя бы один из размеров которой – длина, ширина, высота или вес – не соответствует интервалам измерительных величин, указанных в Правилах.
- 2.10. Палета – приспособление для доставки и складирования Отправлений, конкретные размеры которого указаны в пункте 3.1 настоящих Правил.
- 2.11. Разбираемая палета – Палета, на которой расположено больше одного Отправления и которая на первом терминале VENIPAK должна быть разобрана.
- 2.12. Неразбираемая палета – Палета, на которой расположено одно Отправление и которая доставляется одному Получателю.
- 2.13. Клиент – лицо, которое пользуется услугами VENIPAK, с которым VENIPAK подписало Договор перевозки Отправлений и Грузов, или лицо, с которым VENIPAK договорилось об однократном выполнении заказа. Клиентом в смысле настоящих Правил и Договора считается также юридическое или физическое лицо, передающее для перевозки надлежаще подготовленное Отправление указанному им Получателю. Документ о принятии Отправления приравнивается к Договору.
- 2.14. Получатель – юридическое или физическое лицо, которое указано на Упаковке Отправления и в документе, сопровождающем Отправление (манифесте), как лицо, имеющее право получить перевозимое Отправление.
- 2.15. Документ, сопровождающий Отправление (манифест) – VENIPAK или Клиентом выписанный бумажный или электронный документ на Отправление, подтверждающий Договор перевозки Отправлений и Грузов.
- 2.16. Подтверждение доставки Отправления – электронный и/или бумажный документ VENIPAK, подписанный Получателем и подтверждающий передачу Отправления и оказание дополнительных услуг.
- 2.17. Документ передачи Отправления – документ установленной формы, который представляется на подпись в момент передачи Отправления Клиентом Отправителю, подтверждающий Договор перевозки Отправлений и Грузов и имеющий уникальный номер отправления (штрих-код).
- 2.18. «Cash on Delivery» (рус. оплата при доставке) (далее в тексте – C.O.D.) деньги – наличные деньги за Отправление, собранные взятые и/или полученные у Получателя в момент передачи Отправления.
- 2.19. Введение данных Отправления ручным способом – введенные данные предоставленного отправления в систему VENIPAK ON-LINE.
- 2.20. Подписать – подписание бумажного или электронного документа с использованием сенсорного экрана ноутбука и/или других средств.
- 2.21. Подпись – уникальная запись, идентифицирующая Лицо, на бумажном или электронном документе.
- 2.22. Процедура «НЕ НАЙДЕН» – ситуация, сложившаяся в ходе выполнения договорных отношений, когда доставка Отправления переносится на другой рабочий день, если по прибытии по указанному адресу выясняется, что Получатель не может принять Отправление (например, не находится по указанному адресу, находится в отпуске, болеет, инвентаризация и пр.). При оформлении Процедуры «НЕ НАЙДЕН» попытка доставки Отправления Получателю повторяется в течение трех рабочих дней.
- 2.23. Процедура «ВОЗВРАТ» – ситуация, сложившаяся в ходе выполнения договорных отношений, когда Отправление не передается его Получателю и возвращается Клиенту. Процедура «ВОЗВРАТ» выполняется, если при доставке Отправления Получатель отказывается принять Отправление, или Клиент письменно требует оформить и начать Процедуру «ВОЗВРАТ» до первой доставки Отправления Получателю, или если три раза была проведена Процедура «НЕ НАЙДЕН».
- 2.24. Процедура «ПЕРЕАДРЕСОВКА» – ситуация, сложившаяся в ходе выполнения договорных отношений, когда Отправление переадресовывается другому его Получателю или на другой адрес и доставляется на следующий рабочий день. Процедура «ПЕРЕАДРЕСОВКА» выполняется, если по прибытии Курьера, чтобы забрать Отправление по адресу доставки, выясняется, что Клиент указал неправильное наименование и/или адрес Получателя, дату и/или время доставки Отправления, или Получатель Отправления/Клиент желает, чтобы Отправление было доставлено по другому адресу или другому Получателю.
- 2.25. Курьер – лицо, работающий в VENIPAK или представляющее его при сборе (приемке) Отправлений у Клиента и передаче их под роспись Получателю.
- 2.26. В письменном виде – означает способ передачи сообщения, когда информация VENIPAK или Клиенту передается напрямую в письменном виде, отправляется по почте или с использованием факсимильных средств связи.
- 2.27. Договор – Договор перевозки Отправлений и Грузов, заключенный между VENIPAK и Клиентом, все Приложения к нему, его изменения и дополнения.
- 2.28. Тяжелый транспорт – транспортное средство для перевозки грузов, когда предельно допустимая (общая) масса груженого транспортного средства больше 12 тонн.

Подпись Venipak \_\_\_\_\_

Подпись Клиента \_\_\_\_\_



- 2.29. Рабочий день – любой календарный день года, который в стране отправления, транзита или доставки Груза государством установлен как рабочий день.
- 2.30. Запрещенные к перевозке предметы – благородные металлы, драгоценные камни, оружие, наркотики и материалы или продукты, которые благодаря своим химическим или физическим свойствам могут представлять опасность здоровью человека, окружающей среде или имуществу, и внесены в Список опасных грузов Экспертного комитета Организации Объединенных Наций; также любые предметы, товары, вещества, перевозка (ввоз, вывоз, транспортировка) которых запрещена правовыми актами хотя бы одного государства, по территории которого осуществляется перевозка, а также предметы, которые определены и запрещены к перевозке VENIPAK.
- 2.31. Неправильный заказ – это ситуация, когда по прибытии Курьера к Клиенту, чтобы забрать Отправление (-ия), Клиент не предоставляет ему Отправление (-ия), или по прибытии к Клиенту он не обнаруживается и нет возможности забрать Отправление (-ия), или Клиент представил неточные данные Отправления (-ий) и характеризующие его количественные и качественные характеристики, в связи с чем VENIPAK несет дополнительные расходы.
- 2.32. Объемный вес – вес Отправления, плата за который зависит от фактически занимаемого места в транспортном средстве. В зависимости от физических характеристик Отправления, он измеряется в кубических метрах (далее в тексте – м<sup>3</sup>) или погрузочными метрами (далее в тексте – LDM).
- 2.33. Система заказа отправлений VENIPAK (далее в тексте – VENIPAK ON-LINE) – VENIPAK предоставляемый Клиенту индивидуальный доступ к системе VENIPAK ON-LINE через Веб-сайт VENIPAK, через которую Клиент может сделать заказ, может видеть место нахождения Отправления в реальном времени, а также в которой собирается история инвойсов с НДС, заказов и вся прочая без исключений письменная информация, которая указывается и сохраняется в системе VENIPAK ON-LINE и связана с выполнением Договора. Вся имеющаяся в VENIPAK ON-LINE информация является неделимой частью выполнения договорных отношений между Клиентом и VENIPAK.
- 2.34. Веб-сайт VENIPAK – веб-сайт VENIPAK по адресу [www.venipak.lv](http://www.venipak.lv).

### 3. ОГРАНИЧЕНИЯ ПО РАЗМЕРАМ И ВЕСУ УПАКОВОК:

- 3.1. Максимальные размеры и вес (в желтой клетке указаны стандартные размеры и вес Отправлений, которые Клиент должен соблюдать и к которым применяются стандартные расценки, указаны в Прейскуранте, помещенном в Приложении № 1 к Договору. Чтобы были применены стандартные расценки, Отправление должно соответствовать всем стандартным параметрам, если хотя бы один параметр не соответствует указанным стандартным размерам и весу, начисляется добавочная оплата в соответствии с положениями Договора и настоящих Правил):

		Стандартное	Стандартное с дополнительной платой*	Нестандартное со специальным заказом**	
УПАКОВКИ	Вес Упаковки	< 30 кг	x		
		30 кг - 70 кг		x	
		> 70 кг		x	
	Вес Отправления	< 2000 кг	x		
		> 2000 кг			x
	Размеры	< 120 см	x		
		120 см - 200 см		x	
		> 200 см			x
	Размер Упаковки (ширина + высота) 2 + длина	< 300 см	x		
		300 см - 600 см		x	
		> 600 см			x
	ПАЛЕТЫ	Вес палеты	< 700 кг	x	
700 кг - 1000 кг				x	
> 1000 кг					x
Размеры палеты		120 см x 80 см; 80 см x 60 см	x		
		100 см x120 см; 120 см x120 см		x	
		>120 см x 120 см			x
		< 180 см	x		
Высота палеты	180 см - 200 см		x		
	> 200 см			x	

Подпись Venipak \_\_\_\_\_  
 Подпись Клиента \_\_\_\_\_



\* – в случае превышения хотя бы одного из указанных в желтом поле «х» этого столбика размеров или веса, Отправления могут быть приняты к доставке только по отдельной договоренности с Клиентом, если имеется возможность их транспортировки. К доставке таких Отправлений применяется добавочная оплата услуги, предусмотренная в Договоре. К доставке применяются стандартные рекомендационные сроки, с добавлением к ним дополнительно 2 (двух) рабочих дней. В том случае, если хотя бы один параметр Упаковки (вес, объем, длина, ширина, высота) не соответствует установленным стандартам, и нет согласия VENIPAK на доставку такого Отправления, VENIPAK имеет одностороннее право отказаться от доставки такого Отправления и за дополнительную плату вернуть Отправление Клиенту.

\*\* – Условия подачи и выполнения специального заказа определяются схемой подтверждения Заказа. VENIPAK имеет право односторонне не принимать такой заказ и может отказаться от его выполнения. Если имеется согласие VENIPAK, в случае такого заказа VENIPAK имеет право доставить Отправление (-ия) тогда, когда имеется возможность его (их) транспортировки. К доставке таких Отправлений применяется добавочная оплата услуг, предусмотренная в Договоре. При таком заказе VENIPAK имеет право выполнить другие действия, предусмотренные в Договоре и/или Правилах. К доставке применяются стандартные рекомендационные сроки, с добавлением к ним дополнительно 2 (двух) рабочих дней. В том случае, если хотя бы один параметр Упаковки (вес, объем, длина, ширина, высота) не соответствует установленным стандартам, и нет согласия VENIPAK на доставку такого Отправления, VENIPAK имеет одностороннее право отказаться от доставки такого Отправления и за дополнительную плату вернуть Отправление Клиенту.

#### 4. УПАКОВКА ТОВАРОВ И ЦЕННОСТЕЙ

- 4.1. Клиент обязан соблюдать требования, установленные VENIPAK (Приложение № X к Договору) и упаковать Отправления в такую упаковку, чтобы отправляемые предметы или товары были предохранены от порчи или повреждений при погрузке, сортировке, транспортировке и хранении и они не представляли угрозу людям, окружающей среде, транспортным средствам, другим отправлениям, и не было бы возможности, не нарушив Упаковку, достать и повредить находящиеся внутри предметы. В случае непригодности Упаковки, или если Упаковка не защищает Отправление от повреждений, ответственность за все понесенные в результате этого убытки несет Клиент.
- 4.2. Клиент гарантирует, что Упаковка Отправления будет достаточная, приспособленная для транспортируемого Отправления и полностью защитит его от всех объективных рисков транспортировки (раскачивания, вибрации, сырости, перегрузок и пр.), в противном случае всю ответственность за повреждение, утрату и/или потерю Отправления несет Клиент.
- 4.3. Требования к надлежащей упаковке приведены в Информации об Услугах VENIPAK, помещенной на [www.venipak.lv](http://www.venipak.lv), и в Приложении № X к Договору.

#### 5. МАРКИРОВКА УПАКОВОК ОТПРАВЛЕНИЯ

- 5.1. Каждая отдельная Упаковка должна быть маркирована этикетками Отправления VENIPAK с штрих-кодом и

реквизитами Клиента и Получателя, которые должны быть наклеены на верхней плоскости Упаковки так, как это отмечено в Приложении № X к Договору и в письменной информации Информации по Услугам VENIPAK.

- 5.2. Если так условлено с Клиентом в Договоре, Клиент обязан использовать предоставленные VENIPAK специальные этикетки, ленты, предназначенные для маркировки услуг и/или дополнительных услуг. Этикетки должны быть наклеены на Упаковки так, чтобы были хорошо видны, лента наклеивается на все плоскости Упаковки.
- 5.3. VENIPAK не несет ответственности за недостачу или порчу товаров, если они были упакованы и маркированы без соблюдения требований Правил и если в момент вручения Отправления Получатель не вписал в сопровождающий Отправление документ (манифест) примечание о нарушениях упаковки или нехватку упаковок.
- 5.4. Требования к надлежащей маркировке и ее образцы приведены в Информации об Услугах VENIPAK, помещенной на [www.venipak.lv](http://www.venipak.lv), и в Приложении № X к Договору.

#### 6. ПОРЯДОК ЗАКАЗА

- 6.1. Заказы делаются только через систему VENIPAK ON-LINE. Заказ также можно сделать по телефону, но такой способ заказа облагается дополнительным тарифом согласно расценкам, указанным в Приложении № 1 к Договору.
- 6.2. Перед тем как сделать заказ, Клиент должен подготовить Упаковки и документы на Отправление, пользуясь системой VENIPAK ON-LINE.
- 6.3. Если у Клиента нет подписанного Договора с VENIPAK, заказ на транспортировку Отправлений принимается только с предоплатой.
- 6.4. Сроки подачи заказа:

Отправление	Города, в которых оказываются услуги	Время заказа	
Заказы (Упаковки)	Города: Рига, Даугавпилс, Лиепая, Валмиера, Вишня, Кауна, Клайпеда, Шяуши, Паневежа, Алита, Тельши, Мариямполе, Таурау, Утена, Таллина, Пярнава, Тарту	В рабочие дни с 8 до 17 час. Время выполнения заказа должно составлять интервал в 2 часа*	Заказ на выполнение в тот же день должен быть сделан до 15 час.
	Остальные территории	В рабочие дни с 8 до 17 час. Время выполнения заказа должно составлять интервал в 2 часа	Заказ на выполнение в тот же день должен быть сделан до 9 час.
Заказы (Паллеты)	Города: Рига, Даугавпилс, Лиепая, Валмиера, Вильнюс, Каунас, Клайпеда, Шяуляй, Паневежис, Алита.	В рабочие дни с 18 до 22 час. Время выполнения заказа должно составлять интервал в 2 часа*	Заказ на выполнение в тот же день должен быть сделан до 15 час.
	Города: Рига, Даугавпилс, Лиепая, Валмиера, Вильнюс, Каунас, Клайпеда, Шяуляй, Паневежис, Алитус, Тельшяй, Мариямполь, Таураге, Утена, Таллинн, Пярну, Тарту	В рабочие дни с 8 до 17 час. Время выполнения заказа должно составлять интервал в 2 часа*	Заказ на выполнение в тот же день должен быть сделан до 12 час.

Подпись Venipak \_\_\_\_\_  
 Подпись Клиента \_\_\_\_\_





Остальные территории	В рабочие дни с 8 до 17 час. Время выполнения заказа должно составлять интервал в 2 часа*	Заказ на выполнение в тот же день должен быть сделан до 9 час.
Города: Рига, Даугавпилс, Лиепая, Валмиера, Вильнюс, Каунас, Клайпеда, Шяуляй, Паневежис, Алита.	В рабочие дни с 18 до 22 час. Время выполнения заказа должно составлять интервал в 2 часа**	Заказ на выполнение в тот же день должен быть сделан до 12 час.

\*– VENIPAK Отправление (-ия) собирает в рабочие дни с 8 до 17 час. Когда клиент указывает интервал времени, в течение которого Отправление (-ия) должно (-ы) быть забрано (-ы), этот интервал не может быть короче 2 часов (например, с 14 до 16 час.), входящий в границы времени с 8 до 17 час.

\*\*– VENIPAK Отправление (-ия) собирает в рабочие дни с 18 до 22 час. Когда клиент указывает интервал времени, в течение которого Отправление (-ия) должно (-ы) быть забрано (-ы), этот интервал не может быть короче 2 часов (например, с 18 до 20 час.), входящий в границы времени с 18 до 22 час. К сбору таких Заказов применяется добавочный тариф на услуги, предусмотренный в Договоре.

- 6.5. Клиент должен предоставить VENIPAK все условия для выполнения поданного заказа до 17 час. Клиент не может требовать, чтобы Отправление (-ия) у него было забрано раньше 17 час. Клиент, делая заказ, должен для сбора Отправления (-ий) обеспечить интервал не менее 2 час. (например, если клиент хочет, чтобы Отправление было забрано в конкретный день до 17 час., должен указать, что Отправление (-ия) можно забрать с 15 до 17 час.).
- 6.6. Если в заказе приводятся неточные данные Отправления и характеризующие его количественные и качественные признаки, из-за чего VENIPAK несет дополнительные расходы (например, чтобы забрать указанное в заказе Отправление большого веса, VENIPAK использует Тяжелый транспорт, однако Клиент передает Отправление маленького веса, предназначенное не для Тяжелого транспорта), Клиент оплачивает все понесенные VENIPAK дополнительные расходы согласно прейскуранту, приведенному в Приложении № 1 к Договору.

## 7. ПЕРЕДАЧА ОТПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТА КУРЬЕРУ:

- 7.1. Клиент, в соответствии с требованиями, указанными в настоящих Правилах, Договоре, Приложениях к нему и Информации об Услугах VENIPAK, передает прибывшему Курьеру подготовленное Отправление и распечатанный (сгенерированную эл. версию) из системы VENIPAK ON-LINE сопровождающий Отправление документ (манифест).
- 7.2. В заказе Клиент обязан привести подробную инструкцию транспортировки Отправления, перевозимого VENIPAK, указав обязательные для сохранности Отправления количественные и качественные условия (например, необходимость в Тяжелом транспорте в случае перевозки Отправления большого веса), также при передаче Отправления Клиент обязан приложить к сопровождающему Отправление документу (манифесту) или накладной все необходимые документы и предоставить VENIPAK всестороннюю информацию о свойствах Отправления, условиях его транспортировки, а также иную

обязательную информацию, необходимую для выполнения таможенных и других формальностей и осуществления транспортировки. VENIPAK не обязана проверять правильность указанных документов и информации. По желанию Клиента таможенные процедуры могут быть выполнены выбранным им партнером, компанией, предоставляющей услуги таможенного посредника. В случае если Клиент не предоставит инструкций по перевозке или требуемой информации, VENIPAK оставляет за собой право по своему усмотрению организовать перевозку с учетом необходимых для безопасной транспортировки условий и других обстоятельств, обязательных для надлежащего выполнения заказа. Клиент несет ответственность перед VENIPAK за все убытки, штрафы, платежи и другие расходы, возникшие в связи с тем, что эти документы или данные были не предоставлены, предоставлены не в полном объеме или не точны. VENIPAK имеет право потребовать возместить вышеперечисленные расходы или взыскать их с Клиента перед тем, как передать Отправление Получателю. Клиентом понесенные убытки, возникшие в связи с непредоставлением упомянутой информации, не возмещаются. VENIPAK не несет ответственности, если в связи с неправильно предоставленной документацией на Отправление, сложными таможенными процедурами или другими, не зависящими от VENIPAK, объективными факторами затягивается выполнение таможенных процедур.

- 7.3. Курьер принимает Отправления к перевозке, подписывая Отправление сопровождающий документ (манифест), один экземпляр которого остается Клиенту. Отправление считается принятым к перевозке, когда Курьер принимает его и подписывает сопровождающий Отправление документ (манифест).
- 7.4. Курьер имеет право не принимать Нестандартных упаковок, Упаковок, которые подготовлены и маркированы с нарушением требований настоящих Правил, также Упаковок, в которых могут находиться Запрещенные к перевозке предметы. В случае если Курьер забирает такие Упаковки, VENIPAK не компенсирует Клиенту возникшие в связи с этим убытки и может выставить претензии Клиенту, чтобы тот возместил ущерб, нанесенный VENIPAK, третьим лицам и/или их имуществу.
- 7.5. Работник VENIPAK, в случае конкретного Отправления отвечающий за принятие к перевозке Отправлений Клиента, на терминале (складе) VENIPAK имеет право не принять к перевозке Нестандартную упаковку, размеры и вес которой не соответствуют интервалам, предусмотренным в Правилах. Работник VENIPAK, в случае конкретного Отправления отвечающий за принятие к перевозке Отправлений Клиента на терминале (складе), альтернативно имеет право переупаковать, разобрать Нестандартную упаковку, размеры и вес которой не соответствуют интервалам, предусмотренным в Правилах. Клиент понимает, что в ходе выполнения договорных отношений у Курьера VENIPAK в момент получения Отправления от Клиента до его доставки на терминал (склад) может отсутствовать объективные возможности оценить размеры и вес Упаковки и ее соответствие другим требованиям, предусмотренным в Информации об Услугах VENIPAK, поэтому после обмеров и взвешивания Отправления на конкретном терминале (складе) VENIPAK и выяснения, что Упаковка не соответствует указанным в Правилах интервалам размеров и веса, VENIPAK имеет право назначить Клиенту дополнительную плату в порядке, предусмотренном в Договоре. Ущерб, нанесенный ценностям при переупаковке, Клиенту не возмещается.

Подпись Venipak \_\_\_\_\_  
 Подпись Клиента \_\_\_\_\_



- 7.6. Курьер имеет право не ждать больше 10 мин, пока Отправление не будет готово к передаче. В срок, указанный в этом пункте, время на погрузку Отправления не включается.
- 7.7. Курьер сам грузит Отправления в транспортное средство, когда вес одной Упаковки не превышает 30 кг.
- 7.8. Упаковка, вес которой превышает 30 кг или объем которой составляет 1,5 м<sup>3</sup>, должна быть упакована на Палету или в такую тару, которая объективно позволила бы использовать для погрузочных работ обычную механизированную погрузочную технику (электропогрузчик или гидравлический ручной подъемник).
- 7.9. Отправление, вес которого превышает 30 кг и для которого требуются погрузочные работы, облагается добавочным тарифом в соответствии с порядком, указываемым в Договоре и Приложениях к нему. Клиент обязан сам погрузить Отправление, для погрузки которой необходима погрузочная техника. Клиент к моменту прибытия Курьера должен подготовить необходимую технику и позаботиться о безопасной погрузке Отправления.
- 7.10. Клиент гарантирует, что Отправление к перевозке он передаст в такой таре или упаковке, которая гарантирует, что, не нарушив Упаковки целенаправленными физическими действиями, не будет объективной физической возможности доступа к содержанию Упаковки, а сама тара и упаковка Отправления будут подготовлены так, чтобы создать все необходимые фактические предпосылки для предохранения Отправления в течение всего периода перевозки Отправления, т.е., при ее погрузке, сортировке, транспортировке и хранении, и она не будет представлять опасность людям, окружающей среде, транспортным средствам, другим Отправлениям, и полностью защитить ее от всех объективных рисков транспортировки (раскачиваний, вибрации, сырости, перегрузок, загрузок и пр.).
- 7.11. Клиент понимает и соглашается, что на отправляемой им Упаковке (-ок) могут быть положены другие отправляемые Упаковки, и не будет иметь в связи с этим претензий. Учитывая это, Клиент, кроме других закрепленных за ним обязательств, также обязуется так упаковать Упаковки, чтобы безопасность Упаковок была гарантирована даже при их укладывании в штабеля.
- 7.12. Не позже чем за 1 (один) рабочий день до передачи Отправления Клиент обязан отдельным письменным соглашением согласовать с VENIPAK отдельные условия и стоимость перевозки, когда вес Отправления превышает 2000 кг, в Отправлении имеются Упаковки/Палеты, ширина которых превышает 1,2 м, длина – 0,8 м и (или) высота 1,7 м, или вес которых превышает 1000 кг, или стоимость которых больше указанной в пункте 13.2 настоящих Правил.
- 8. ПЕРЕДАЧА ОТПРАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ:**
- 8.1. Курьер имеет право не ждать, пока Отправление будет принято, больше 10 мин.
- 8.2. VENIPAK обязуется Упаковку, вес которой не превышает 30 кг, отнести в место, указанное Получателем. Если вес Упаковки превышает указанный, Клиент облагается дополнительной платой в соответствии с расценками, указанными в Приложении № 1 к Договору.
- 8.3. При передаче Отправления Получателю лицо, принимающее Отправление, в сопровождающем Отправление документе (манифесте) обязано разборчиво вписать свое имя, фамилию, время доставки и поставить Подпись. Если сопровождающий Отправление документ (манифест) имеется в электронном виде, сам Курьер имеет право вписать указанные в настоящем пункте данные лица, принимающего Отправление, и потребовать, чтобы лицо, принимающее Отправление, поставило разборчивую Подпись.
- 8.4. Отправление считается доставленным, когда Получатель или его представитель принимает Отправление и подписывает сопровождающий Отправление документ (манифест).
- 8.5. Клиент несет ответственность за принятие Получателем Отправления в порядке, на условиях и в сроки, установленные в Договоре. Получатель обязан при приемке в присутствии Курьера осмотреть Упаковки Отправления. Заметив повреждения Упаковки, Получатель должен отметить это в сопровождающем Отправление документе (манифесте). VENIPAK не принимает на себя никаких обязательств в отношении повреждения Отправления или его части, если в момент приемки Отправления это не было отмечено в сопровождающем Отправление документе (манифесте).
- 8.6. При возникновении объективных фактических обстоятельств, которые затрудняют передачу Отправления (например, при передаче отсутствуют технические возможности выгрузить Отправление, Получатель не найден или отказывается принять Отправление, Получатель или любое иное законно обязанное лицо не соглашается оплатить в сопровождающем Отправление документе (манифесте), накладной и/или других документах указанные или на другом основании VENIPAK по Договору принадлежащие суммы), VENIPAK обязана просить у Клиента прямых дальнейших инструкций. Клиент обязан покрыть все расходы по получению и выполнению инструкций VENIPAK, которые оплачиваются согласно отдельно предоставляемым VENIPAK документам, подтверждающим размер имевшихся расходов.
- 8.7. В отсутствии инструкций, указанных в пункте 8.6, VENIPAK имеет право за счет Клиента вернуть Отправление Клиенту или выгрузить его и передать на хранение. В таком случае перевозка считается завершенной, а все задолженности Клиента и обязательство возместить VENIPAK понесенные расходы согласно предоставляемым VENIPAK доказательствами, подтверждающими размер расходов, сохраняются.
- 8.8. При отказе Получателя от приемки Отправления или отсутствии по указанному адресу указанного Получателя, Курьер связывается с Клиентом и оформляет и регистрирует одну из возможных процедур: «НЕ НАЙДЕН», «ВОЗВРАТ», «ПЕРЕАДРЕСОВКА». Процедуры «НЕ НАЙДЕН», «ВОЗВРАТ», «ПЕРЕАДРЕСОВКА» облагается дополнительной платой в порядке, предусмотренном в Договоре. Если связаться с Клиентом не удается, автоматически оформляется и регистрируется процедура «НЕ НАЙДЕН».
- 8.9. Отправления, адресованные Лицу по его месту работы или учебы, в общежитие, место прохождения военной службы, больницу, санаторий, лагерь или место отбывания наказания, доставляются администрации или уполномоченным ею лицам. Надлежащим Получателем считается лицо, указанное Клиентом в системе VENIPAK ON-LINE, также надлежащим адресатом в накладной, в других предоставленных Клиентом документах и/или извещениях, а также любое иное лицо, которое может

Подпись Venipak \_\_\_\_\_

Подпись Клиента \_\_\_\_\_



принять и передать Отправление Получателю, например, лицо, работающее или проживающее в тех же помещениях, как и Получатель, его соседи и другие лица, которые обнаружены по указанному Клиентом адресу. В том случае, если в предоставленных Клиентом идентификационных данных Получателей (адрес, имя, фамилия) указаны разные лица, преимущественными считаются идентификационные данные Получателя, указанные в системе VENIPAK ON-LINE.

- 8.10. Отправления, адресованные юридическому лицу, передаются под роспись указанному на Упаковке Отправления или другому работнику администрации того же предприятия.
- 8.11. Получатель обязан выгрузить Отправления, для выгрузки которых требуется погрузочная техника. Клиент, получив информацию от VENIPAK, обязан за разумный срок предупредить Получателя о доставке Отправлений, для выгрузки которых необходима погрузочная техника.
- 8.12. Если Получатель принял не ему принадлежащее Отправление, Получатель и клиент обязаны информировать об этом VENIPAK и за свой счет вернуть Отправление, в противном случае на Клиента ложится полная финансовая ответственность за то, что Получатель принял не ему принадлежащее Отправление, и VENIPAK получает право немедленно провести зачет средств в отношении Клиента или требовать прямого возмещения убытков в течение 3 дней со дня подачи письменной претензии.

### 9. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА РАЗБОРНЫХ ПАЛЕТ:

- 9.1. При потребности возврата Клиенту пустых разборных палет подписывается приложение к Договору «Возврат палет».
- 9.2. Пустые Палеты возвращаются, только когда Клиент выполняет все обязательные указания VENIPAK. Клиент обязан заполнить и предоставить Курьеру Акт сдачи-приемки Палет (Приложение № X к Договору), тогда отсканировать его и отправить по электронной почте [archive@venipak.com](mailto:archive@venipak.com). Эти данные Клиент должен предоставить при отправлении актов за три месяца.
- 9.3. Палеты возвращаются с отдельным дополнительным Приложением X к Договору и письменно оговоренным процентом износа. Одноразовые палеты, размеры которых: 1200 x 800 x 123 мм, вес палеты: 11,5 кг, нагрузка: до 500 кг, не возвращаются.
- 9.4. Неразборные Палеты не возвращаются. Учет таких Палет между собой ведут Клиент и Получатель.
- 9.5. VENIPAK имеет право по своему усмотрению возвращать Палеты за один или за несколько раз. Также VENIPAK имеет право остановить возврат Палет, если у Клиента имеются просроченные долги.

### 10. ПРЕДМЕТЫ, КОТОРЫЕ VENIPAK НЕ ПЕРЕВОЗИТ:

- 10.1. Запрещенные к перевозке предметы – предметы и вещества или продукты, которые благодаря их химическим или физическим свойствам могут представлять опасность здоровью, окружающей среде или имуществу человека и включены в Список опасных веществ, составленный Экспертной комиссией Организации Объединенных Наций; а также любые предметы, товары, материалы, перевозка (ввоз, вывоз, транспортировка) которых запрещены согласно праву государства, по территории которого осуществляется перевозка, например:

- Предметы большой ценности (ювелирные украшения, произведения искусства, антикварные вещи, благородные металлы, драгоценности), деньги, билеты, чеки, лотерейные билеты, банковские карточки, ценные бумаги, акции, векселя и другие документы (включая, но не ограничиваясь документами, удостоверяющими личность, дипломами) и предметы, которые в случае нанесения ущерба невозможно восстановить, реконструировать и (или) заменить на равноценные.
  - Оружие и его части, патроны, взрывчатка и взрывчатые вещества.
  - Наркотические и психотропные вещества, их прекурсоры, кроме лекарств, обладающих подобными свойствами.
  - Живые животные и растения.
  - Быстропортящиеся пищевые и непищевые продукты.
  - Деньги, ценные бумаги, благородные металлы и драгоценные камни, антикварные предметы.
  - Токсичные или коррозию вызывающие растворы.
  - Запрещенные законодательством печатные, аудио, видео или в электронном виде записанные материалы.
  - Останки или части тела человека.
  - Предметы, для транспортировки которых требуются определенная температура, влажность воздуха и прочие специальные условия.
  - Предметы, для транспортировки, вывоза или ввоза которых требуются специальные разрешения или эксклюзивные условия.
  - Предметы, которые благодаря своим свойствам могут нанести вред другим отправлениям или здоровью людей, окружающей среде.
- 10.2. VENIPAK не несет ответственности за порчу, потерю и/или утрату следующих нижеуказанных Отправлений, если:
- а) для перевозки предоставлены изделия из стекла, вазы, лабораторное оборудование и прочие по сути своей хрупкие предметы;
  - б) для перевозки предоставлены рецептурные лекарства. В случае порчи, потери и/или утраты затраты по утилизации испорченных лекарств принимает на себя сам Клиент;
  - в) транспортируются продовольственные товары и продукты, без учета того, в какую Упаковку они упакованы. Клиент обязуется покрыть все расходы по устранению последствий в случае порчи транспортируемых продовольственных товаров и продуктов и порче Отправлений третьих сторон.
- Во всех вышеуказанных случаях Клиент обязан возместить весь ущерб, нанесенный VENIPAK, если из-за Отправлений Клиента нанесен вред Отправлениям VENIPAK, повреждено имущество VENIPAK или нанесен иной ущерб интересам VENIPAK; VENIPAK в отношении Клиента несет ответственность лишь в том случае, если ущерб компания VENIPAK нанесла умышленно или по большой неосторожности.
- 10.3. Клиент, учитывая специфические свойства перевозимых предметов, обязан лично предпринять особые меры безопасности при упаковке Отправлений, в которые входят перевозимые:

Подпись Venipak \_\_\_\_\_  
Подпись Клиента \_\_\_\_\_



- а) Мебель, которая часто имеет нестандартные габариты, имеет слабо защищающую Упаковку, поэтому она легко может быть повреждена и испорчена Отправления третьих сторон.
- б) Краска, которая перевозится без Упаковки, в отдельных ведрах без дополнительной защиты, которые легко могут быть повреждены и поэтому могут быть испорчены Отправления третьих сторон и имущество VENIPAK.
- в) Строительные материалы, которые часто предоставляются в оригинальной, бумажной или иной слабо защищающей Упаковке, которая легко может быть повреждена и поэтому могут быть испорчены Отправления третьих сторон.
- г) Автомобильные товары (техника, детали) и автомобильная химия (например, масла), которые часто перевозятся без Упаковки, их составные части представляют опасность (например, серная кислота), поэтому при перевозке их в ненадлежащей Упаковке, при ее повреждении, они могут испортить имущество VENIPAK и/или Отправления третьих сторон.
- д) Крупная бытовая техника (например, холодильники, морозилки, стиральные машины, посудомоечные машины, телевизоры), которая часто имеет большую ценность, в легко нарушаемой Упаковке, часто нестандартных габаритов, поэтому техника легко может быть повреждена и поэтому могут быть испорчены Отправления третьих сторон.

Во всех вышеуказанных случаях Клиент обязан возместить весь ущерб, нанесенный VENIPAK, если из-за Отправлений Клиента был нанесен ущерб Отправлениям VENIPAK, испорчено имущество VENIPAK или нанесен иной ущерб интересам VENIPAK. Если Клиент не предпринял дополнительных и особых мер по обеспечению защитных качеств упаковки вышеуказанных типов Отправлений, VENIPAK не несет ответственности за утрату и порчу Отправлений. Клиент в течение всего периода выполнения Договора обязуется на основе письменных и визуальных доказательств доказать, что он предпринял дополнительные и исключительные меры по обеспечению защиты Отправлений, оговоренных в настоящем пункте. В случае если Клиент не представил вместе с претензией письменных и визуальных доказательств предварительной защиты Отправлений, VENIPAK не несет ответственности за утрату и/или порчу Отправлений. В случае если Клиент представил письменные и визуальные доказательства, подтверждающие действия Клиента, которыми были обеспечены особая упаковка и защита Отправлений, оговоренных в настоящем пункте, VENIPAK несет ответственность лишь в том случае, если доказывається умышленность действий VENIPAK или ее большая неосторожность.

- 10.4. Клиент обязуется обеспечить и гарантировать, что в Упаковке Отправления не будет никаких других вещей, кроме как указано в предоставленных Клиентом документах, или Запрещенных к перевозке предметов. Клиент понимает и признает, что намеренно или не намеренно заказывая перевозку Запрещенных к перевозке предметов, передавая или любым способом обуславливая их передачу для перевозки, он берет на себя полную ответственность за последствия и обязуется возместить VENIPAK весь ущерб, связанный со штрафами и санкциями, назначенными компетентными органами, или любые другие убытки, возникшими в связи с перевозкой таких предметов. При выяснении, что передаваемое Отправление (или его часть) составляют Запрещенные к перевозке предметы, VENIPAK отказывается принять их (или соответствующую их

часть) и организовать их перевозку. Если этот факт выясняется позже, перевозка Отправления (или соответствующей его части) прекращается.

- 10.5. Клиент обязуется не поставлять для перевозки Отправления ADR (опасные грузы). К группе опасных грузов в данном случае относятся такие Отправления, которые во время перевозки или хранения могут стать причиной заболеваний, отравлений, нанесений ожогов людям и животным, взрыва, пожара, а также вызвать повреждение других Отправлений, строений и оборудования и загрязнить окружающую среду. Такими Отправлениями являются взрывчатые вещества и изделия (например, черный порох), газы (например, аэрозоли), горючие жидкости (например, бензин), горючие твердые вещества (например, сера), самовоспламеняющиеся вещества (например, активированный уголь), вещества, которые при соприкосновении с водой выделяют воспламеняющийся газ (например, порошок цинка), окисляющие вещества (например, марганцовка), органические пероксиды (например, пероксид ацетилацетона), токсичные вещества (например, пестициды), инфекционные вещества (например, вакцины), радиоактивные вещества (например, уран), едкие вещества (например, серная кислота), различные опасные вещества и изделия (например, сухой лед).
- 10.6. VENIPAK не берет на себя никакой ответственности за принятые по ошибке Отправления, содержащие предметы с указанным в настоящей главе веществами. VENIPAK имеет право на любой стадии в установленном порядке остановить перевозку и проверить содержание Упаковки, если имеется подозрение, что в Отправлении присутствуют Запрещенные к перевозке предметы, которые могут представлять опасность здоровью людей или другим Отправлением, или предметы, запрещенные к ввозу на территорию других государств. В таких случаях VENIPAK предпринимает все необходимые меры безопасности. Клиент полностью возмещает убытки и имевшиеся расходы, понесенные в связи с этим VENIPAK, вне зависимости от того, в какой стране они были понесены.
- 10.7. Клиент, испытывающий сомнения в отношении состава Отправления и возможности предоставить его к перевозке VENIPAK, должен заранее связаться с VENIPAK по указанным в Договоре контактам и выяснить возможность передачи Отправления к перевозке.

### 11. СПЕЦИФИКА ПЕРЕВОЗКИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

- 11.1. В случае перевозки Международных Отправлений, кроме общих положений, предусмотренных в настоящих Правилах, Договоре, Приложениях к нему и Информации об Услугах VENIPAK, применяются также предусмотренные в этой части дополнительные положения о перевозке Международных Отправлений.
- 11.2. В случае Международной перевозки, если транспортное средство не загружается или не выгружается в месте погрузки или разгрузки в условленное время не по вине VENIPAK, за каждые сутки Клиент обязан уплатить VENIPAK штраф, предусмотренный в Приложении № 1 к Договору, и полностью возместить все связанные с этим убытки.
- 11.3. В том случае, когда перевозка выполняется в пределах стран Евросоюза, VENIPAK перевозку выполняет без разрешений, необходимых при перевозке Отправлений в третьи страны. В данном случае Клиент обязуется подготовить документы так,

Подпись Venipak \_\_\_\_\_  
Подпись Клиента \_\_\_\_\_





чтобы Получатель и место разгрузки были указаны только в пределах Евросоюза. Если документы Клиентом подготовлены неправильно и в связи с этим VENIPAK несет убытки (например, задерживается транспортное средство, выписываются штрафы), Клиент обязуется полностью компенсировать VENIPAK эти убытки в течение 7 дней со дня подачи письменной претензии.

11.4. В том случае, когда перевозка выполняется в третьих странах, Клиент уполномочивает VENIPAK выполнить связанные с выполнением Договора необходимые таможенные процедуры и обязуется возместить VENIPAK все расходы, понесенные при выполнении такого поручения. По желанию Клиента таможенные процедуры могут выполняться выбранным им партнером, компанией, предоставляющей услуги таможенного посредника.

### 12. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ, ЦЕНА НА УСЛУГИ:

12.1. VENIPAK предоставляет услуги перевозки Отправлений. Отправления доставляются в сроки, указанные в Договоре. Дополнительные услуги предоставляются только в регионах, указанных VENIPAK. Подробный список поддерживаемых услуг по регионам можете найти на Веб-сайте VENIPAK [www.venipak.lv](http://www.venipak.lv).

12.2. Другие предоставляемые услуги, если они описаны в Договоре перевозки Отправлений и Грузов:

- погрузочные работы у Клиента/Получателя;
- Услуга «четырёх рук» – погрузка и доставка до дверей с использованием двух человек для Отправлений, в которые входят Упаковки, весящие до 80 кг (в системе VENIPAK ON-LINE перечислены города, в которых предоставляется эта услуга). Упаковки весом свыше 80 кг должны быть погружены на Палету, которую можно грузить с использованием погрузочной техники.
- возврат сопровождающего документа с подписью Получателя (LDG);
- возврат сопровождающего документа (LDG) после проверки данных паспорта или ID-карты Получение;
- возврат копию паспорта или ID-карты Получателя;
- представление документа, доказывающего доставку Отправления (P.O.D.);
- просмотр документа, доказывающего доставку Отправления в интернете (P.O.D.);
- доставка Отправления в субботу в городах, указанных в Договоре;
- доставка Отправления до 12 часов в городах, указанных в Договоре;
- C.O.D. (рус. *оплата при доставке*) услуга (сбор наличных денег у Получателя с использованием чеков для получения наличных денег);
- возврат тары;
- услуга складирования и подготовки заказов (3PL).

12.3. Цены на услуги для Клиентов согласуются отдельно и приводятся в Договоре.

12.4. Цены на услуги для недоговорных Клиентов согласуются индивидуально по телефону 8 700 55221 или e-mail: [helpdesk.lv@venipak.com](mailto:helpdesk.lv@venipak.com). Цены на услуги для недоговорных Клиентов приводятся в веб-системе [fast.venipak.com](http://fast.venipak.com), при указании точных данных Клиента, Получателя и Отправления (вес или объем, адрес получения, адрес доставки, контактные телефоны Клиента и Получателя). По всем возникшим вопросам индивидуальные контакты по телефону 8 700 5521 или e-mail: [helpdesk.lv@venipak.com](mailto:helpdesk.lv@venipak.com).

### 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА:

13.1. Если VENIPAK умышленно или из-за большой неосторожности не доставит Отправление Получателю в течение срока, которое VENIPAK и Клиент согласовали письменно и императивно или в общем случае доставит Отправление при перевозке на территории Латвии позже, чем предусмотренные в Приложении № 1 к Договору рекомендационные сроки, по требованию Клиента VENIPAK обязана брать плату за доставку и/или возврат Отправления за Отправления, доставленные с опозданием. Если Клиент получает штраф за доставленное с опозданием по вине VENIPAK (т. е., умышленно или из-за большой неосторожности) Отправление, VENIPAK обязуется возместить штрафы Клиента размером до 500 EUR (включительно) только за одно Отправление или заказ.

13.2. Когда Отправление, себестоимость которого не превышает 500 EUR (включительно), повреждается, утрачивается или его стоимость снижается по вине VENIPAK (т. е., умышленно или из-за большой неосторожности) VENIPAK ущерб Клиенту возмещает в полном объеме, не превышая себестоимости конкретного Отправления, кроме случаев, закрепленных в настоящих Правилах и Договоре, понесенные косвенные убытки, включая потерю доходов или прибыли, а также нематериальный ущерб, включая ухудшение деловой репутации, не возмещаются. При порче только неоригинальной упаковки Отправления, убытки упаковки не возмещаются.

13.3. Клиенту предоставляется возможность приобрести дополнительную страховку Отправления, в соответствии с расценками, указанными в системе VENIPAK ON-LINE. Если дополнительная страховка Отправления не выбрана, для Клиента будет действовать стандартная ответственность перевозчика в зависимости от вида перевозки – 1) согласно Конвенции о договоре международной перевозки грузов автомобильным транспортом 1956 г. (при перевозке дорожным транспортом); 2) согласно Правилам международной ассоциации воздушного транспорта IATA, которые изложены в авиагрузовой накладной (AWB), и согласно Конвенции от 28 мая 1999 г. о некоторых правилах, связанных с международными воздушными перевозками (при перевозке воздушным транспортом); 3) согласно правилам морских накладных (англ. Bill of Lading); Международной конвенции от 25 августа 1924 г. об унификации некоторых правил, касающихся коносаментов (Гаагские правила), и протокол подписания, Протоколу от 23 февраля 1968 г., частично изменяющий Международную конвенцию в отношении унификации некоторых правил, касающихся коносаментов (Висбийские правила), Протоколу от 21 декабря 1979 г. (Протокол о SST), частично изменяющий Международную конвенцию от 25 августа 1924 г. в отношении унификации некоторых правил, связанных с коносаменами (Гаагские правила), частично измененный Протоколом от 23 февраля 1968 г. (Висбийские правила) (при перевозке морским транспортом); 4) согласно Соглашению о Международном

Подпись Venipak \_\_\_\_\_

Подпись Клиента \_\_\_\_\_



- железнодорожном грузовом сообщении от 1951 г. (SMGS) (при перевозке железнодорожным транспортом).
- 13.4. Если размер ущерба (согласно претензии Клиента) достигает до 15 EUR включительно, ущерб не возмещается и Клиент отказывается от всех претензий о возмещении сумм такого размера.
- 13.5. VENIPAK не несет ответственности:
- 13.5.1. за недостачу или порчу товаров, если они были упакованы и маркированы с нарушением требованием Правил и если в момент вручения Отправления Получатель не сделал примечание в сопровождающем Отправление документе (манифесте) о повреждениях упаковки или недостаче Упаковок;
- 13.5.2. за недостачу Упаковок, возникшую при приеме Отправлений у Клиента на терминале VENIPAK, если Упаковки в связи с большим их количеством, в целях быстрой и безопасной передачи, VENIPAK были переданы не по одной, а сложенные на Палеты, и у Клиента нет видео материалов, доказывающих, что упаковка была погружена в транспортное средство. Клиент понимает, что Курьер VENIPAK, принимая большое количество Упаковок, сложенных на Палеты, не имеет физических возможностей сверить количество Упаковок, поэтому подпись Курьера VENIPAK на сопровождающем Отправления документе (манифесте) не может считаться доказательством в суде, что VENIPAK принял все Упаковки, перечисленные в сопровождающем Отправления документе (манифесте);
- 13.5.3. за Отправление, конфискованное государственными органами;
- 13.5.4. за возникшие при доставке Отправления обстоятельства непреодолимой силы (*force majeure*), в связи с которыми Отправление пропало, в Отправлении не хватает вещей или они испорчены, невозможно установить, что случилось с Отправлением, потому что уничтожены документы, необходимые для доказательства, а вина VENIPAK иначе не доказывается. Обстоятельства форс-мажорных обстоятельств понимаются как предусмотренные и закрепленные в Латвийском законодательстве.
- 13.5.5. за ущерб, который возник в связи с естественными свойствами отправляемых предметов (товаров), из-за которых они были полностью или частично утеряны или испорчены: разбитые, проржавевшие, осыпавшиеся, сломанные, сплюснутые;
- 13.5.6. если Получатель принял Отправление и расписался в его получении. С момента принятия Отправления весь риск случайной гибели или порчи имеющихся в Отправлении предметов (товаров) переходит к Получателю;
- 13.5.7. если наносится любой вред или ущерб, Отправление или его часть теряется или портится, доставляется с опозданием или не оставляется в связи с не зависящими от воли VENIPAK обстоятельствами, например:
- содержание Отправления составили указанные в 10 разделе VENIPAK неперевозимые предметы;
  - характер Отправления, его свойства, характерные недостатки, дефекты;
  - указания или инструкции Клиента, неисполнения или ненадлежащее исполнение обязанностей, прочие действия (бездействие);
  - действия (бездействие) Получателя;
  - действия (бездействия) лиц, не связанных с VENIPAK;
- прочие обязательства, указанные в правовых актах или международных договорах Латвийской Республики;
  - в случае утраты или повреждения Клиентом упакованных и запломбированных Отправлений, если во время перевозки пломба или защитная клейкая лента не повреждены, а Упаковка осталась сплошной (не нарушенной);
  - в случае стирания данных, имеющихся в перевозимых магнитных, электронных носителях информации;
  - и в других случаях, указанных в Договоре, Приложениях к нему, Правилах и Информации об Услугах VENIPAK.
- 13.6. Клиент несет полную ответственность, когда услугу заказывает один субъект, а фактически товар отправляет другой субъект.
- 13.7. Доверяя предоставленные VENIPAK идентификационные данные, с использованием которых Клиент имеет возможность подключиться к системе VENIPAK ON-LINE, другому субъекту, Клиент принимает на себя всю ответственность, вытекающую из действий или бездействия другого субъекта при использовании идентификационных данных Клиента.
- 13.8. Если Клиент не предоставляет Отправление или отзывает заказ, когда уже начато его выполнение, Клиент обязуется уплатить VENIPAK штраф в соответствии с расценками, приведенными в Приложении № 1 к Приложению. Расходы Клиента по им самим прекращенной перевозке не возмещаются.
- 13.9. Клиент соглашается, что в случае несоблюдения Договора или Правил по его вине, VENIPAK автоматически приобретает правила засчитывать находящиеся в диспозиции VENIPAK денежные средства Клиента или имеющиеся требования Клиента по отношению к VENIPAK. В случае наличия претензий о порче Отправления, Клиент обязан подать VENIPAK письменную претензию не позже чем в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Отправления, об утрате Отправления – в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня отправки Отправления, о несоблюдении сроков забора или доставки Отправления – в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи заказа. Если за указанный срок претензия не подается, считается, что Отправление доставлено надлежаще, а заказ был выполнен качественно.
- 13.10. VENIPAK обязана рассмотреть претензию Клиента об утрате, порче Отправлений или Упаковок или несоблюдению сроков доставки и предоставить письменный ответ в разумные сроки, но не позже чем в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня получения письменной претензии со всеми связанными документами.
- 13.11. В случае пропажи Международного Отправления рассмотрение претензии может занять до 6 месяцев со дня ее подачи.
- 13.12. VENIPAK обязуется возместить ущерб Клиенту в течение 10 (десяти) календарных дней со дня письменного ответа на претензию, кроме случаев, когда с Клиентом условлено иначе. Документы, необходимые для заявления претензии, и порядок рассмотрения претензий приводятся на Веб-сайте VENIPAK.

Подпись Venipak \_\_\_\_\_

Подпись Клиента \_\_\_\_\_



# VENIPAK

## ПРАВИЛА ДОСТАВКИ ОТПРАВЛЕНИЙ

### 14. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

- 14.1. Новейшая версия Правил публикуется на Веб-сайте VENIPAK.
- 14.2. Правила VENIPAK обновляет по необходимости, так как в интересах качества услуг совершенствуется технология сбора, сортировки, перевозки Отправлений, предлагаются к использованию новые услуги, расширяется география доставки Отправлений.
- 14.3. В случае изменения правовых актов, указанных в настоящих правилах, непосредственно применяются новые положения этих правовых актов.
- 14.4. Новейшую версию действующих Правил, информацию о предоставляемых новых услугах, действующий прейскурант VENIPAK и другую информацию VENIPAK публикует на Веб-сайте VENIPAK, Клиент также может информироваться по электронной почте и/или системе VENIPAK ON-LINE.
- 14.5. VENIPAK имеет одностороннее право изменять Договор, Приложения к нему, Правила, Информацию об Услугах VENIPAK. Об этих изменениях Клиент информируется в порядке, предусмотренном в Договоре.
- 14.6. В исключительных случаях, которые предусмотрены в Договоре, возможны индивидуальные исключительные изменения Правил, Приложений к ним, общих правил, публикуемых в Информации об Услугах VENIPAK, в отношении которых Стороны письменно условились в Договоре.

**ДОЛЖНОСТЬ, ИМЯ, ФАМИЛИЯ, ПОДПИСЬ  
УПОЛНОМОЧЕННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ VENIPAK**

**ДОЛЖНОСТЬ, ИМЯ, ФАМИЛИЯ, ПОДПИСЬ  
УПОЛНОМОЧЕННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ КЛИЕНТА**

Подпись Venipak \_\_\_\_\_

Подпись Клиента \_\_\_\_\_