

ДОГОВОР ОФЕРТЫ

Общество с ограниченной ответственностью «Сервис-Плюс», именуемое в дальнейшем «Служба доставки», в лице директора Хуррамова Бахтиёра Турсун угли, действующего на основании Устава с одной стороны, и Любое заинтересованное физическое или юридическое лицо, отвечающее критериям, указанным в п.1.7. и прошедшее процедуру регистрации в качестве «Заказчика» на Сайте <https://bike-delivery.ru>, (далее – «Заказчик»), с другой стороны, заключили настоящий Договор оферты (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Термины и определения

1.1. **Служба доставки** – ОсОО «Сервис-Плюс».

1.2. **Сайт** – Web-сайт, расположенный в сети Интернет по адресу <https://bike-delivery.ru> и являющийся совокупностью программно-аппаратных средств и информации, предназначенной для публикации в сети Интернет, отражаемой для пользователей. Сайт доступен для всех пользователей сети Интернет.

1.3. **Личный кабинет** - специальный раздел на Сайте, доступ к которому имеет пользователь после прохождения процедуры регистрации и который позволяет знакомиться с тарифами, правилами расчета стоимости курьерской доставки, составлять и оформлять Заявки, следить за их исполнением, видеть историю своих заказов и расчетов со Службой доставки, иную информацию, а также использовать дополнительный функционал, предоставляемый с помощью такого раздела Сайта.

1.4. **Зарегистрированный пользователь** - физическое лицо, которое прошло процедуру регистрации на Сайте, создавшее уникальный пароль для доступа в Личный кабинет на Сайте.

1.5. **Авторизованный пользователь** – пользователь, авторизовавшийся на Сайте Службы доставки надлежащим образом.

1.6. **Заказчик** – полностью дееспособное физическое лицо, принявшее условия настоящей Оферты и являющееся пользователем услуг Службы доставки.

1.7. **Отправитель** - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица) фамилия, имя, отчество которого внесены в поле «Отправитель» заявки на доставку.

1.8. **Получатель** - физическое лицо (частное лицо, действующее от себя лично или в интересах другого физического лица) фамилия, имя, отчество которого внесены в поле «Получатель» заявки на доставку; юридическое лицо, действующее через своего представителя (частное лицо, действующее в силу должностного положения, договора, доверенности или поручения), фамилия которого внесена в поле «Получатель» заявки на доставку).

1.9. **Отправление** – пакеты, конверты, грузы, корреспонденция, товары и иные предметы, предоставляемые Заказчиком для доставки Получателю в соответствии с Заявкой на доставку.

1.10. **Документы (как отправление)** - любая информация на бумажных носителях, не имеющая товарной стоимости.

1.11. **Не документы» (как отправление)** - предметы и материалы, не являющиеся бумажными носителями и имеющие товарную стоимость.

1.12. **Доставка** - доставка отправления Заказчика по указанному в Заявке на доставку адресу и вручение его Получателю либо его представителю.

1.13. **Повторная доставка** - доставка, осуществляемая повторно ввиду того, что первая доставка была невозможна по независящим от Службы доставки обстоятельствам.

1.14. **Курьер** - сотрудник Службы доставки, в функции которого входит доставка отправок как пешим способом, так и на велосипеде, самокате или, в некоторых случаях, автотранспорте. Для доступа к заказам курьер использует интерфейс Сайта.

1.15. **Диспетчер (оператор)** – сотрудник контакт-центра Службы доставки, обрабатывающий Заявки на доставку, оформленные Заказчиками на Сайте Службы доставки, посредством электронной почты Службы доставки или телефона.

1.16. **Заявка (Заказ)** – надлежащим образом оформленное поручение Заказчика для Службы доставки на совершение Службой доставки конкретных действий, оговоренных в данном Договоре в порядке, предусмотренном Правилами оказания услуг Службы доставки. Заявка на доставку может одновременно иметь один из возможных статусов:

1.16.1. **«Введена»** – новая Заявка на доставку, оформленная Заказчиком и поступившая в обработку контакт-центра Службы доставки.

1.16.2. **«Активная»** - Заявка на доставку, обработанная сотрудником контакт-центра Службы доставки, содержащая корректно заполненные реквизиты, доступная для принятия к исполнению Курьером.

1.16.3. **«Исполняется»** - Заявка на доставку, принятая к исполнению Курьером.

1.16.4. **«Взят груз»** - Заявка на доставку, по которой Курьер принял груз у Отправителя для доставки Получателю.

1.16.5. **«Выполнена»** - Заявка на доставку, по которой Курьер доставил груз Получателю.

1.16.6. **«Закрыта»** - Заявка на доставку, исполненная Курьером, по которой Служба доставки получила оплату.

1.16.7. **«Отказ»** - Заявка, отмененная по инициативе Заказчика через Оператора по телефону или электронной почте или при приезде Курьера. Отмена / прекращение исполнения Заявки осуществляется со штрафными санкциями для Заказчика по согласованию с «Оператором»

1.16.8. **«Отменена»** - Заявка на доставку, не принятая к исполнению Курьером отмененная по инициативе Заказчика через сотрудника контакт-центра Службы доставки. Отмена заявки со статусом «Исполняется» без штрафных санкций осуществляется для Заказчика по согласованию с сотрудником Службы доставки.

1.16.9. **«Ложный вызов»** - статус присваивается Заявке на доставку в случаях, когда Заявка на доставку отменяется по инициативе Заказчика после принятия ее на исполнение курьером и менее чем за 1 (один) час до времени начала ее исполнения, либо когда реквизиты Заявки заведены с неверными, или несуществующими реквизитами, а Заказчик не доступен для связи.

1.17. **Материальная ответственность** – услуга, гарантирующая Заказчику материальную ответственность Службы доставки на сумму оценочной стоимости отправления (но не более максимально допустимой суммы, установленной Службой доставки), в случае утери или порчи при доставке груза, если Заказчик в заявке на доставку выбрал данный дополнительный сервис. Стоимость услуги определяется Тарифами.

1.18. **Поручение** — поручение Заказчика Службе доставки на приобретение и доставку определенных Товаров/Услуг. Условия Поручения оговариваются Заказчиком в описании при заполнении Заявки на доставку.

1.19. **Товар** – продукция (или конкретный перечень Товара), принадлежащая Заказчику, заказанная Получателем и указанная в Заявке на доставку.

1.20. **Тарифы** – расценки на услуги доставки Службы доставки, действующие на момент оказания услуг, утвержденные Службой доставки, опубликованные на Сайте или в Личном кабинете на Сайте, а также правила расчета стоимости доставки на основании данных расценок.

1.21. **Стоимость доставки** – вознаграждение, уплачиваемое Заказчиком за оказываемые услуги Службой доставки, которое рассчитывается исходя из параметров Заказа, указанных в Заявке на доставку при ее оформлении в соответствии с Тарифами Службы доставки.

2. Общие положения

1.1. Настоящий Договор является офертой, адресованной неопределенному кругу лиц и содержащей предложение Службы доставки считать себя заключившим договор оказания услуг доставки (далее - Договор), заключаемого одним из следующих способов: регистрацией на сайте Службы доставки. Договор является офертой в соответствии со статьями 396-398 Гражданского Кодекса Кыргызской Республики.

1.2. Служба доставки имеет право без предварительного уведомления Заказчика вносить изменения в настоящий Договор. При этом изменения условий Договора вступают в силу после их официальной публикации на сайте Службы доставки и применяются к любому Заказу Заказчика, сделанному после публикации.

1.3. Срок действия оферты не ограничен. Надлежащим акцептом данного Договора оферты является совершение действий Заказчиком по регистрации на Сайте.

1.4. После акцептования настоящего Договора Заказчиком он приобретает силу договора, заключённого между Службой доставки и Заказчиком, при этом такой договор как бумажный документ, подписанный обеими Сторонами, не оформляется.

3. Использование персональных данных

3.1. В рамках Договора Заказчик/Получатель/Отправитель дает свое согласие на обработку Службой доставки его персональных данных в соответствии с требованиями закона Кыргызской Республики от 14.04.2008 № 58 «Об информации персонального характера», а именно на совершение в том числе следующих действий: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление персональных данных (в том числе Службе доставки, Курьерам, кредитным организациям, платежным системам, операторам электронных денежных средств, третьим лицам – партнерам Службы доставки), передачу (в том числе путём распространения, доступа), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение. Служба доставки осуществляет обработку персональных данных с целью заключения и исполнения договора Службой доставки в порядке, предусмотренном Правилами, а также с целью выполнения требований действующих нормативно-правовых актов Кыргызской Республики.

4. Предмет договора

4.1. Служба доставки принимает на себя обязательства за вознаграждение от своего имени, за счет и по поручению Заказчика совершать фактические и юридические действия, связанные с доставкой и вручением Получателю Заказов, а также иные действия, оговоренные в данном Договоре, в порядке, предусмотренном Правилами оказания услуг, а Заказчик обязуется своевременно эти услуги оплачивать.

4.2. Право собственности на Товар, указанный в Заявке, сохраняется у Заказчика или иного лица, которому Товар принадлежит, до момента передачи его Получателю и к Службе доставки не переходит. Все претензии по качеству Товара от Получателей подлежат предъявлению Заказчику, которому данный Товар принадлежит.

- 4.3. Выполнение услуг курьерской доставки отправлений по поручению Заказчика осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг Службы доставки (далее – «Правила»), действующими на момент оказания услуг, размещенными на Сайте и являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 4.4. Зона обслуживания, условия, сроки, тарифы курьерской доставки отправлений и дополнительный сервис Службы доставки указаны в Правилах.

5. Обязательства и права сторон

5.1. Служба доставки обязуется:

- 5.1.1. Осуществлять услуги по курьерской доставке отправлений согласно условиям, срокам, тарифам, установленным в Правилах.
- 5.1.2. Обеспечивать все необходимые меры для сохранности отправлений с момента их приема от Заказчика до момента вручения Получателю.
- 5.1.3. Принимать от Получателя или Отправителя Плату за Заказ.
- 5.1.4. При наличии запроса от Заказчика о состоянии Заказа, информировать Заказчика посредством телефонной или электронной связи.
- 5.1.5. Не разглашать информацию, ставшую известной в ходе оказания услуг по доставке отправлений Заказчика, кроме случаев, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики.
- 5.1.6. Публиковать на Сайте Правила, вносить в них изменения и дополнения.
- 5.1.7. Осуществлять уведомление Заказчика обо всех изменениях, касающихся порядка взаимодействия Сторон по настоящему Договору, включая изменения информации о месте нахождения Службы доставки и других его реквизитов, путем размещения соответствующей информации на Сайте.

5.2. Служба доставки имеет право:

- 5.2.1. Вносить изменения в тарифы, тарифы на дополнительные услуги, порядок и сроки оплаты с предварительным уведомлением о внесении соответствующих изменений не менее, чем за 10 (Десять) календарных дней до планируемого их вступления в силу на Сайте.
- 5.2.2. В одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила.
- 5.2.3. Проверять характер вложений, а также правильность объемного и физического веса, указанного Заказчиком в Заявке на доставку, на специальном оборудовании. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом, указанным в Заявке и результатом проверки, за основу определения стоимости услуг доставки отправления берется контрольный объемный или физический вес отправления, определенный на специальном оборудовании Службы доставки.
- 5.2.4. Не осуществлять курьерскую доставку полученных отправлений (задержать доставку или отказаться от доставки отправлений) в случае, если у Службы доставки возникнет подозрение, что отправление содержит предметы, запрещенные или имеющие ограничение к перевозке законодательством Кыргызской Республики.
- 5.2.5. Потребовать от Заказчика предварительной оплаты за оказываемые услуги.
- 5.2.6. Требовать от Заказчика оплаты услуг курьерской доставки по действующим тарифам Службы доставки, размещенным на Сайте, если отправление не доставлено по вине Заказчика.
- 5.2.7. В случае невозможности доставки отправления, информировать Заказчика посредством телефонной или электронной связи. В случае невозможности доставки отправления по вине Заказчика или третьих лиц, возратить Заказчику недоставленное отправление с указанием причины невручения.
- 5.2.8. Осуществлять распространение рекламно-информационных материалов Службы доставки и Заказчиков Службы доставки среди Заказчиков Службы доставки, Отправителей и Получателей отправлений.
- 5.2.9. Привлекать для исполнения своих обязанностей по данному Договору третьих лиц. Возложение исполнения обязательства на третье лицо не освобождает Службу доставки от ответственности перед Заказчиком за исполнение настоящего Договора.

5.3. Заказчик обязуется:

- 5.3.1. Соблюдать требования настоящего Договора и Правила, действующие на момент оказания услуг, размещенные на Сайте и являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 5.3.2. При заполнении Заявки на доставку предоставить полную и достоверную информацию, предусмотренную формой заявки Службы доставки, а также всю необходимую дополнительную информацию для корректного и своевременного оказания услуг доставки и вручения Получателю Заказов.
- 5.3.3. Предоставлять достоверную информацию о вложениях в отправлениях, предназначенных к доставке.
- 5.3.4. Не передавать для доставки Исполнителю отправления, ношение, хранение или оборот которых запрещены законодательством Кыргызской Республики.
- 5.3.5. В случае необходимости и по согласованию Сторон, Заказчик обязуется осуществлять консультирование сотрудников Службы доставки по вопросам, связанным с выполнением поручений Заказчика.
- 5.3.6. По запросам Службы доставки предоставлять необходимые дополнительные сведения, связанные с выполнением поручений Заказчика.
- 5.3.7. Заказчик обязуется обеспечить готовность отправления к моменту приезда курьера.
- 5.3.8. Оплачивать оказанные Службой доставки услуги в полном объеме и своевременно в сроки и в порядке, предусмотренном Договором.

5.3.9. Возместить расходы Службы доставки по возврату отправлений Заказчику в случаях, если Получатель не принял отправления не по вине Службы доставки.

5.3.10. Надлежащим образом соблюдать и выполнять условия, установленные Правилами.

5.3.11. Информировать Службу доставки посредством телефонной или электронной связи об отказе от услуги не менее чем за 1 (один) час до планируемого времени приема Службой доставки отправления на осуществление доставки.

5.4. Заказчик имеет право:

5.4.1. Проверять ход и качество оказания услуг, оказываемых Службой доставки, не вмешиваясь в его деятельность.

5.4.2. Отправлять путем телефонной или электронной связи запрос Исполнителю на предоставление информации о текущем состоянии доставки отправления, а также данные о движении отправления по маршруту доставки.

5.4.3. Предъявлять претензии к Службе доставки в случае нарушения сроков и процедур, предусмотренных Договором и Правилами, информируя Службу доставки о своем несогласии с качеством оказания услуг не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента их оказания. В противном случае услуги считаются оказанными качественно и доставка отправления осуществленной с соблюдением Службой доставки всех обязанностей по настоящему Договору.

6. Порядок расчетов

6.1. Оплата услуг, оказываемых Службой доставки по настоящему Договору, производится Заказчиком в соответствии с Тарифами Службы доставки. Тарифы курьерской доставки отправлений и дополнительного сервиса Службы доставки указаны в Правилах, размещенных на Сайте, и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

6.2. Оплата оказываемых услуг Службой доставки производится в местной валюте по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет Службы доставки. В некоторых случаях, оплата может быть внесена Отправителем или Получателем наличными денежными средствами, путем передачи наличных средств Исполнителю.

6.3. Оплата оказываемых услуг производится на условиях 100% (сто процентов) предоплаты.

6.4. Датой оплаты услуг Службы доставки считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Службы доставки.

6.5. Способы безналичной оплаты Заказа размещены на Сайте Службы доставки и могут меняться в зависимости от ситуации. Отправитель обязан ознакомиться с условиями оплаты, размещенными на Сайте перед оформлением Заказа.

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, виновная сторона несет ответственность, предусмотренную положениями действующего законодательства Кыргызской Республики.

7.2. Заказчик несет ответственность за неисполнение своих обязательств по оплате оказываемых Исполнителем услуг.

7.3. Заказчик несет ответственность за нарушение своих обязательств по п. 5.3.3. настоящего Договора в установленном действующим законодательством порядке. Заказчик, преднамеренно или непреднамеренно передавший Исполнителю отправление, запрещенное к доставке, освобождает Исполнителя от ответственности и компенсирует все документально подтвержденные убытки Исполнителя.

7.4. Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за достоверность сведений об отправлениях, передаваемых Исполнителю.

7.5. Исполнитель несет ответственность за полную утрату, недостачу или повреждение отправления, произошедшую с момента его получения от Заказчика и до момента вручения его Получателю:

- при доставке отправлений без объявленной стоимости, указанной Заказчиком при подаче заявки на доставку Исполнителю, за утрату, недостачу отправления Исполнитель возмещает Заказчику причиненный ущерб в размере стоимости услуги доставки. При этом Заказчик должен направить Исполнителю письменное заявление с подтверждением факта полной утраты, недостачи или порчи отправления.

- при доставке отправлений с объявленной стоимостью, указанной Заказчиком при подаче заявки на доставку Исполнителю, за утрату, недостачу отправления Исполнитель возмещает Заказчику причиненный ущерб в размере объявленной стоимости или части объявленной стоимости, пропорциональной недостающей части отправления. При этом Заказчик должен направить Исполнителю письменное заявление с подтверждением факта полной утраты, недостачи или порчи отправления.

7.6. Исполнитель не несет ответственности за утрату (порчу) отправления, запрещенного к пересылке, в т.ч. в случае, если такое отправление ошибочно было принято к доставке.

7.7. Исполнитель не несет ответственности за отказ Получателя от получения отправления. В случае такого отказа ответственный представитель Исполнителя обязан известить Заказчика и вернуть ему отправление. При этом Заказчик обязан оплатить Исполнителю услуги по возврату отправления по тарифам Исполнителя.

7.8. Исполнитель не несет ответственности за повреждение содержимого отправления, если отсутствуют внешние повреждения упаковки.

7.9. Исполнитель не несет ответственности за повреждение отправления в случае, если Заказчик не обеспечил надлежащую упаковку, обеспечивающую полную сохранность отправления.

7.10. Исполнитель не несет ответственности, если невыполнение или ненадлежащее выполнение Договора произошло не по его вине.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Ни одна из Сторон настоящего Договора не несет ответственности перед другой Стороной за невыполнение обязательств, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Сторон, которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, а также вступление в действие законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно, запрещающие указанные в Договоре виды деятельности.

8.2. Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

8.3. Сторона, которая не исполняет своего обязательства вследствие действия непреодолимой силы, должна немедленно известить другую Сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по Договору.

8.4. Исполнение обязательств по настоящему Договору в случае обстоятельств непреодолимой силы отодвигается на срок действия таких обстоятельств.

9. Заключительные положения

9.1. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Службе доставки фактически оказанных услуг.

9.2. Служба доставки вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии отсутствия взаимных обязательств между Сторонами Договора.

9.3. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством Кыргызской Республики.

9.4. В случае возникновения споров Стороны обязуются соблюдать претензионный порядок досудебного урегулирования споров. Срок ответа на обоснованную и документально подтвержденную претензию - 5 (пять) рабочих дней.

9.5. В случае недостижения согласия, спор передается в суд согласно процессуальному законодательству Кыргызской Республики.

9.6. Условия оказания услуг, не указанные в настоящем Договоре и Правилах, регулируются в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.

9.7. Договор вступает в силу с момента его заключения (акцепта оферты) и действует до окончания действия оплаченного Заказчиком тарифа.

10. Реквизиты и контактная информация компании

ООО «Сервис-Плюс»

Адрес местонахождения и почтовый адрес: 108818, Троицк, г. Москва, ул. Кварцевая, д. 2, кор. 2, кв. 3Н.

Юридический адрес: 108818, Троицк, г. Москва, ул. Кварцевая, д. 2, кор. 2, кв. 3Н.

Адрес электронной почты: merchant@bike-delivery.ru

Сайт: <https://bike-delivery.ru>

ИНН: 7751310256

ОГРН 1247700317908

Редакция Оферты - №1

Дата редакции – 18.03.2024