BIOCOURIERS
baby on board

Общие условия перевозки

1. ВВОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЙ

1.1. Настоящие Общие условия перевозки (далее — «ОУП») регулируют права и обязанности сторон договора при перевозке биологического материала, осуществляемой Перевозчиком.

1.2. **Перевозчик** — компания, указанная в качестве Перевозчика в соответствующем Договоре перевозки биологического материала (далее — «Договор»).

1.3. **Заказчик** — физическое или юридическое лицо, заключившее Договор с Перевозчиком.

1.4. **Отправление** — биологический материал, принятый Перевозчиком к перевозке, включая сопутствующую документацию, переданную Учреждением-отправителем.

1.5. **Учреждение-отправитель** — медицинское или иное уполномоченное учреждение, указанное в Договоре, которое передаёт Отправление Перевозчику для перевозки.

1.6. **Учреждение-получатель** — медицинское или иное уполномоченное учреждение, указанное в Договоре, которому Перевозчик передаёт Отправление.

1.7. **Курьер** — лицо из собственной курьерской сети Перевозчика, надлежащим образом обученное Перевозчиком, уполномоченное на осуществление перевозки Отправления или её части и действующее при осуществлении этой деятельности в соответствии с внутренними правилами, стандартами безопасности и указаниями Перевозчика.

1.8. **Hand-carry** (личная курьерская перевозка) — способ перевозки, при котором уполномоченный Курьер лично принимает Отправление и во время перевозки сохраняет его под своим присмотром. При воздушной перевозке Отправление перевозится в салоне воздушного судна, а не в отдельном багажном отсеке. В ходе перевозки Отправление может передаваться между уполномоченными Курьерами Перевозчика.

1.9. **Транспортный контейнер** — специализированная ёмкость, предназначенная для хранения и перевозки биологического материала в условиях, соответствующих его характеру и требованиям к перевозке.

1.10. **Акт приёма-передачи** — документ, подтверждающий приём или передачу Отправления между Перевозчиком и соответствующим учреждением, включая сведения о передаваемом биологическом материале и его транспортных единицах.

1.11. Настоящие ОУП являются неотъемлемой частью Договора. В случае противоречия между положениями Договора и ОУП преимущественную силу имеют положения Договора.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор между Перевозчиком и Заказчиком заключается на основании индивидуального запроса на перевозку и ценового предложения, подготовленного Перевозчиком.

2.2. Договор считается заключённым в момент доставки Перевозчику Договора, подписанного Заказчиком, если Перевозчик подписал его заранее. Подписанный Договор может быть доставлен также в электронной форме, в частности по электронной почте в виде отсканированного документа.

2.3. Заключение Договора не порождает права на осуществление перевозки в конкретный срок. Срок перевозки устанавливается после подтверждения готовности как Учреждения-отправителя, так и Учреждения-получателя и с учётом имеющихся транспортных возможностей.

2.4. Заказчик обязан предоставить Перевозчику достоверную и полную информацию, необходимую для подготовки и осуществления перевозки, и без неоправданной задержки сообщать ему о её изменениях.

3. ПОДГОТОВКА ПЕРЕВОЗКИ

3.1. Заказчик несёт ответственность за обеспечение всех согласий, документов, возможных платежей и иных требований Учреждения-отправителя и Учреждения-получателя, необходимых для выдачи и приёма Отправления. Заказчик заявляет, что он вправе заказать перевозку Отправления либо что для её заказа он располагает необходимым согласием уполномоченного лица. Заказчик несёт ответственность за обеспечение согласий и разрешений, которые требуются с его стороны для осуществления перевозки.

3.2. Перевозчик может оказывать Заказчику содействие во взаимодействии с Учреждением-отправителем и Учреждением-получателем и при оформлении необходимых требований. Оказание такого содействия не означает принятия Перевозчиком ответственности за их выполнение.

3.3. До начала перевозки как Учреждение-отправитель, так и Учреждение-получатель должны подтвердить Перевозчику, что ими выполнены необходимые административные и организационные требования и что они готовы соответственно передать или принять Отправление.

3.4. Стандартный предполагаемый срок организации и осуществления перевозки составляет 14–21 день с момента, когда Перевозчик получит окончательное подтверждение готовности как Учреждения-

отправителя, так и Учреждения-получателя и одновременно будет оплачена согласованная стоимость перевозки, если не согласовано иное. Конкретную дату перевозки устанавливает Перевозчик с учётом имеющихся транспортных возможностей и эксплуатационных условий.

3.5. Если Заказчик требует осуществить перевозку в более короткий срок или в конкретную дату, Перевозчик может предложить такую перевозку за дополнительную плату. О возможной дополнительной плате Заказчику должно быть сообщено заранее, и она должна быть согласована до осуществления перевозки.

3.6. Заказчик обязан без неоправданной задержки сообщать Перевозчику обо всех обстоятельствах, которые могут повлиять на готовность учреждений или на запланированный ход перевозки.

3.7. Если после подтверждения готовности учреждений произойдёт изменение обстоятельств, которое может повлиять на запланированную дату или ход перевозки, Перевозчик сообщает об этом Заказчику и во взаимодействии с заинтересованными сторонами предлагает дальнейший порядок действий. Возможные финансовые последствия изменения или отмены перевозки регулируются соответствующими положениями настоящих ОУП.

3.8. Специальные требования к перевозке, обусловленные характером биологического материала, в частности требования к температурному режиму, способу обращения или специальной транспортной документации, сообщает Перевозчику Учреждение-отправитель. Заказчик оказывает разумное содействие в получении этой информации, если это необходимо. Перевозчик вправе потребовать уточнения условий перевозки до приёма Отправления.

3.9. Учреждение-отправитель и Учреждение-получатель обеспечивают получение разрешений, согласий и выполнение иных требований, которые в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами необходимы для выдачи, вывоза, ввоза и приёма биологического материала и относятся к их компетенции. Перевозчик оказывает разумное содействие в их получении и несёт ответственность за выполнение требований, относящихся к его собственной транспортной деятельности. Заказчик обеспечивает только те согласия, документы и иные требования, которые предъявляются непосредственно к нему.

3.10. Учреждение-отправитель обязано сообщить Перевозчику о возможной инфекционности биологического материала, результатах требуемых анализов и иных обстоятельствах, которые могут повлиять на безопасность или условия перевозки. Инфекционный или не прошедший тестирование биологический материал может перевозиться только на условиях, соответствующих применимым нормативным правовым актам и требованиям безопасности. Перевозчик вправе отказаться от такой перевозки, если эти условия не выполнены.

4. ПРИЁМ ОТПРАВЛЕНИЯ

4.1. Ответственность за правильный отбор, идентификацию, замораживание, подготовку и маркировку биологического материала, а также за правильность сведений о его содержимом несёт Учреждение-отправитель. Перевозчик указанные действия не выполняет.

4.2. Перевозчик принимает Отправление от Учреждения-отправителя через уполномоченного Курьера. Приём Отправления подтверждается подписанием Акта приёма-передачи.

4.3. Перевозчик не обязан вскрывать транспортную упаковку или проверять содержимое отдельных пайет, ампул или иных транспортных единиц.

4.4. Сведения о биологическом материале и количестве транспортных единиц, указанные в Акте приёма-передачи, основываются на информации, предоставленной Учреждением-отправителем. Подписание Акта приёма-передачи Курьером подтверждает приём Отправления к перевозке, но не проверку фактического биологического содержимого отдельных транспортных единиц или его качества.

4.5. Перевозчик не несёт ответственности за неправильную идентификацию, количество, качество, жизнеспособность или иные свойства биологического материала, если соответствующий недостаток существовал уже до приёма Отправления.

4.6. При приёме Отправления Транспортный контейнер опечатывается защитной пломбой, которую устанавливает Перевозчик или Учреждение-отправитель. Идентификационный номер пломбы вносится в Акт приёма-передачи.

4.7. Перевозчик вправе отказаться от приёма Отправления, если очевидные обстоятельства его передачи, состояние транспортной упаковки или имеющаяся документация не позволяют осуществить перевозку безопасно или надлежащим образом.

4.8. Ответственность Перевозчика за надлежащее осуществление перевозки начинается с момента приёма Отправления от Учреждения-отправителя, подтверждённого подписанием Акта приёма-передачи, и заканчивается его передачей Учреждению-получателю, подтверждённой подписанием соответствующего Акта приёма-передачи. В течение этого периода Перевозчик несёт ответственность за надлежащее обращение с Отправлением, соблюдение установленных условий перевозки и его

безопасную доставку в объёме, установленном Договором, настоящими ОУП и применимыми нормативными правовыми актами.

4.9. Учреждение-отправитель обеспечивает подготовку сопроводительной документации, необходимой для перевозки Отправления, и её передачу Перевозчику, если требуется её физическая передача. Документация должна быть надлежащим образом упакована, например в запечатанный конверт, чтобы она была защищена от повреждения, утраты и несанкционированного доступа. Перевозчик несёт ответственность за надлежащее обращение с принятой документацией во время перевозки.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ

5.1. Перевозчик осуществляет перевозку Отправления в форме личной курьерской перевозки (hand-carry) силами уполномоченных Курьеров и с использованием подходящих транспортных средств.

5.2. Для криогенной перевозки биологического материала при температурах жидкого азота Перевозчик использует собственные специализированные Транспортные контейнеры. Эти контейнеры регулярно проходят валидацию и подготавливаются к перевозке в соответствии с внутренними процедурами Перевозчика.

5.3. При криогенной перевозке требуемый температурный диапазон составляет от –196 °C до –150 °C. Транспортные контейнеры Перевозчика оснащены регулярно калибруемыми устройствами непрерывной регистрации температуры (даталоггерами). Запись температурных условий во время перевозки Перевозчик предоставляет Заказчику после её завершения в составе итоговой транспортной документации.

5.4. В случае перевозки биологического материала при температурах, отличных от криогенных, подходящую транспортную упаковку предоставляет Заказчик или Учреждение-отправитель по предварительному согласованию с Перевозчиком. Лицо, предоставляющее транспортную упаковку, несёт ответственность за её пригодность и надлежащую подготовку. Конкретные температурные условия и способ их возможного мониторинга согласовываются до начала перевозки.

5.5. Перевозчик осуществляет перевозку Отправления в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами Европейского союза, применимым национальным законодательством и соответствующими международными требованиями к перевозке биологического материала, включая требования к транспортной упаковке, её маркировке и безопасному обращению с Отправлением.

5.6. Перевозчик обеспечивает, чтобы во время перевозки Отправление не подвергалось рентгеновскому или иному ионизирующему излучению при досмотре в целях безопасности. Одновременно Перевозчик обеспечивает защиту Отправления от несанкционированного вскрытия и вмешательства, которые могли бы поставить под угрозу его безопасность или требуемые условия перевозки.

5.7. Перевозка Отправления может осуществляться одним или несколькими уполномоченными Курьерами. В ходе перевозки может происходить передача Отправления между уполномоченными Курьерами или его временное хранение в рамках логистического обеспечения перевозки. Каждая передача Отправления между уполномоченными Курьерами фиксируется в Акте приёма-передачи, который содержит время передачи и подписи передающего и принимающего Курьеров. В рамках организации Перевозчика за Отправление всегда отвечает Курьер, последним принявший его, вплоть до его надлежащей передачи следующему уполномоченному Курьеру или Учреждению-получателю. Эта ответственность сохраняется и во время возможного временного хранения Отправления. Перевозчик обеспечивает, чтобы при передаче и временном хранении Отправления соблюдались требуемые условия перевозки и надлежащая защита Отправления. Это не затрагивает ответственности Перевозчика за Отправление в течение всего срока перевозки.

5.8. Перевозчик вправе выбирать и при необходимости изменять маршрут, транспортное средство, Курьера или график перевозки, если это не ставит под угрозу безопасность Отправления и соблюдение требуемых условий перевозки.

5.9. Перевозчик принимает разумные меры для защиты Отправления от утраты, повреждения, несанкционированного вмешательства и воздействия ненадлежащих условий перевозки.

5.10. Если в ходе перевозки Перевозчик выявит температурное отклонение или иные обстоятельства, которые могут поставить под угрозу безопасность Отправления или требуемые условия перевозки, он проверяет имеющуюся информацию и принимает разумные меры для защиты Отправления.

В зависимости от характера ситуации и имеющихся возможностей Перевозчик может, в частности, обеспечить изменение маршрута или транспортного средства, передачу Отправления другому уполномоченному Курьеру, временное безопасное хранение, пополнение жидкого азота, использование резервного Транспортного контейнера или принять иную надлежащую меру.

Если выявленные обстоятельства могут существенно повлиять на безопасность Отправления или его доставку, Перевозчик без неоправданной задержки уведомляет Заказчика и заинтересованные учреждения. Выявленные факты и принятые меры Перевозчик документирует.

Оценка возможного влияния температурного отклонения на качество или жизнеспособность биологического материала относится к компетенции профессионально квалифицированной лаборатории.

5.11. При индивидуальной перевозке Перевозчик использует отдельный Транспортный контейнер исключительно для биологического материала одного пациента или одной пары. Перевозка биологического материала разных пациентов или пар в одном Транспортном контейнере допускается только на основании предварительного явно выраженного письменного соглашения всех заинтересованных сторон, включая Перевозчика, соответствующих Заказчиков и заинтересованные учреждения. Такое исключение должно соответствовать применимым нормативным правовым актам, требованиям безопасности и условиям заинтересованных учреждений. Совместно может перевозиться только биологический материал с подтверждёнными отрицательными результатами требуемых анализов на инфекции.

6. ДОСТАВКА И ПЕРЕДАЧА ОТПРАВЛЕНИЯ

6.1. Перевозчик доставляет Отправление Учреждению-получателю, указанному в Договоре, либо иному учреждению, заранее согласованному Заказчиком и Перевозчиком.

6.2. Передача Отправления осуществляется между уполномоченным Курьером и работником Учреждения-получателя. Передача подтверждается подписанием Акта приёма-передачи.

6.3. При передаче в Акт приёма-передачи вносятся идентификационный номер и состояние защитной пломбы. Возможное очевидное повреждение Транспортного контейнера или нарушение пломбы также фиксируется в Акте приёма-передачи.

6.4. Подписание Акта приёма-передачи подтверждает приём Отправления Учреждением-получателем. Оно не является подтверждением фактического биологического содержимого отдельных транспортных единиц, их качества или жизнеспособности.

6.5. С момента подписания Акта приёма-передачи, подтверждающего приём Отправления Учреждением-получателем, перевозка считается завершённой, и ответственность за дальнейшее обращение с Отправлением переходит к Учреждению-получателю. Это не затрагивает возможной ответственности Перевозчика за нарушение обязанностей во время перевозки.

6.6. Учреждение-получатель обеспечивает извлечение биологического материала из Транспортного контейнера и его последующее хранение. Транспортный контейнер, предоставленный Перевозчиком, остаётся его собственностью и после извлечения биологического материала возвращается Курьеру.

6.7. Если Учреждение-получатель откажется принять Отправление, откажется подтвердить его приём Актом приёма-передачи или если Отправление не может быть надлежащим образом доставлено по иной причине, включая правовые, регуляторные или таможенные препятствия, Перевозчик без неоправданной задержки уведомляет об этом Заказчика и заинтересованные учреждения.

6.8. В таком случае Перевозчик принимает разумные меры для обеспечения безопасности Отправления и во взаимодействии с Заказчиком и заинтересованными учреждениями предлагает дальнейший порядок действий, в частности иную дату или место передачи, временное безопасное хранение Отправления либо его возврат Учреждению-отправителю.

6.9. Возможные дополнительные расходы, возникшие вследствие неудачной доставки, распределяются в зависимости от причины такой ситуации и в соответствии с положениями главы 9 настоящих ОУП. Если неудачная доставка не была вызвана действием или бездействием Заказчика, Перевозчик не будет выставлять ему дополнительные расходы, возникшие вследствие такой ситуации.

6.10. Учреждение-отправитель и Учреждение-получатель несут ответственность за профессиональное и безопасное обращение с Транспортным контейнером при загрузке и извлечении биологического материала. Если при таком обращении Транспортный контейнер будет повреждён, Перевозчик вправе потребовать возмещения причинённого ущерба от лица, ответственного за повреждение, в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами.

6.11. После завершения перевозки Перевозчик уведомляет Заказчика о доставке Отправления Учреждению-получателю.

6.12. После завершения перевозки Перевозчик направляет Заказчику, Учреждению-отправителю и Учреждению-получателю в электронной форме копии соответствующих Актов приёма-передачи, фотодокументацию, полученную в связи с перевозкой Отправления, а в случае криогенной перевозки — также запись температурных условий во время перевозки.

7. СТОИМОСТЬ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

7.1. Стоимость перевозки устанавливается индивидуально и указывается в Договоре. Если согласованные условия перевозки не изменяются, эта стоимость является окончательной, за исключением случаев, указанных в настоящих ОУП.

7.2. Стоимость перевозки подлежит оплате до её начала, если Перевозчик и Заказчик прямо не договорятся об ином. Перевозчик не обязан начинать перевозку до получения согласованного платежа.
7.3. Согласованная стоимость перевозки гарантируется в течение двух месяцев с момента подписания Договора Заказчиком и Перевозчиком. Если перевозка не осуществлена в этот срок, Перевозчик вправе, но не обязан, предложить корректировку стоимости с учётом текущих транспортных расходов и условий. Возможное изменение стоимости требует согласия Заказчика.
7.4. Если после заключения Договора возникнут чрезвычайные и непредвиденные обстоятельства, существенно увеличивающие расходы на осуществление перевозки, Перевозчик вправе предложить соответствующую корректировку стоимости. Такими обстоятельствами могут являться, в частности, чрезвычайные транспортные ограничения, существенные изменения в доступности сообщения или значительное увеличение связанных транспортных расходов.
7.5. О возможном изменении стоимости Перевозчик заранее уведомляет Заказчика и сообщает ему его причины. Изменение стоимости требует согласия Заказчика.
7.6. Возможные дополнительные расходы, возникшие вследствие изменения перевозки по требованию Заказчика или её отмены, распределяются в соответствии с положениями настоящих ОУП об изменении и отмене перевозки.
7.7. Если Заказчик не согласен с предложенным изменением стоимости, стороны договора могут договориться о прекращении Договора. Если такая договорённость не будет достигнута, сохраняют силу первоначально согласованные условия, если иное не следует из Договора или применимых нормативных правовых актов. Возможные финансовые расчёты при прекращении Договора определяются основанием его прекращения и соответствующими положениями настоящих ОУП.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА И ДОГОВОРНАЯ ГАРАНТИЯ

8.1. Перевозчик несёт ответственность за ущерб, причинённый Отправлению в период с момента его приёма от Учреждения-отправителя до момента его выдачи Учреждению-получателю, в объёме, установленном применимыми нормативными правовыми актами, Договором и настоящими ОУП.
8.2. Перевозчик может быть освобождён от ответственности за ущерб, если докажет, что не мог предотвратить ущерб даже при проявлении профессиональной осмотрительности или что имело место иное основание освобождения от ответственности, установленное применимыми нормативными правовыми актами.
8.3. Перевозчик, в частности, не несёт ответственности за ущерб, если докажет, что он был причинён обстоятельствами, за которые в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами Перевозчик не отвечает, в частности:
   a) неправильным отбором, идентификацией, маркировкой, замораживанием или подготовкой биологического материала до его приёма Перевозчиком;
   b) неправильным или неполным содержимым пайет, ампул или иной первичной упаковки, включая отсутствие биологического материала или несоответствие между заявленным и фактическим количеством;
   c) дефектом, естественными свойствами, качеством, состоянием здоровья или недостаточной жизнеспособностью биологического материала, существовавшими уже до его приёма Перевозчиком;
   d) неправильным извлечением, размораживанием, хранением или иным обращением с биологическим материалом после его передачи Учреждению-получателю;
   e) непригодностью, техническим дефектом, неправильной подготовкой или недостаточной температурной ёмкостью транспортной упаковки, предоставленной Заказчиком или Учреждением-отправителем;
   f) неправильными, неполными или отсутствующими сведениями, согласиями или документами, которые должен был обеспечить Заказчик или соответствующее учреждение;
   g) неправильными указаниями или требованиями Заказчика или соответствующего учреждения, если Перевозчик не мог распознать их ненадлежащий характер при проявлении разумной профессиональной осмотрительности;
   h) просрочкой, отказом в выдаче или приёме Отправления либо иными действиями Учреждения-отправителя или Учреждения-получателя, которые Перевозчик не вызвал и которые он не мог предотвратить разумными мерами.
8.4. Первичной упаковкой биологического материала для целей настоящих ОУП считается, в частности, пайета, ампула или иная закрытая единица, в которой непосредственно находится биологический материал. Ответственность за правильный выбор, наполнение, закрытие, маркировку и техническую пригодность первичной упаковки несёт Учреждение-отправитель.
Как правило, Перевозчик принимает биологический материал, уже помещённый в закрытый

Транспортный контейнер, и не обязан вскрывать первичную упаковку или проверять её содержимое. Перевозчик не несёт ответственности за ущерб, причинённый дефектом первичной упаковки, если он указал на этот дефект при приёме или докажет, что не мог распознать его при приёме. Это не затрагивает ответственности Перевозчика за повреждение первичной упаковки, причинённое во время перевозки.

8.5. Если для перевозки используется упаковка, предоставленная Заказчиком или Учреждением-отправителем, ответственность за её правильную подготовку и пригодность для согласованных условий перевозки несёт лицо, её предоставившее. Ответственность Перевозчика за ущерб, причинённый дефектом такой упаковки, определяется в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами, в частности с учётом того, указал ли Перевозчик на обнаружимый дефект или не мог ли он распознать его при приёме.

8.6. Перевозчик может быть освобождён от ответственности также в случае ущерба, причинённого чрезвычайными обстоятельствами, не зависящими от его воли, которые он не мог предотвратить при проявлении профессиональной осмотрительности и последствия которых он не мог устранить. Такими обстоятельствами могут являться, в частности:

a) стихийные бедствия, экстремальные погодные условия и иные чрезвычайные природные явления;
b) непредвиденное закрытие границ, аэропортов или транспортных маршрутов;
c) чрезвычайные меры безопасности, вооружённые конфликты, террористические акты или гражданские беспорядки;
d) непредвиденные решения или вмешательство государственных, таможенных, правоохранительных или иных компетентных органов;
e) серьёзные нарушения транспортного сообщения, включая отмену или значительную задержку рейсов и иных транспортных сообщений;
f) дорожно-транспортные происшествия, технические неисправности транспортных средств или иные чрезвычайные эксплуатационные происшествия.

Само по себе наступление какого-либо из указанных обстоятельств не освобождает Перевозчика от ответственности. Определяющее значение имеют причина ущерба, возможность предотвратить его возникновение и выполнение Перевозчиком своих обязанностей в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами. Перевозчик обязан принять разумные доступные меры для защиты Отправления и ограничения возможных последствий.

8.7. Перевозчик не несёт ответственности за успешность последующей лабораторной обработки, размораживания, оплодотворения, эмбрионального развития, имплантации или лечебной процедуры. Неблагоприятный результат этих процедур сам по себе не является доказательством нарушения при перевозке.

8.8. Перевозчик предоставляет Заказчику собственную договорную гарантию на случай подтверждённой полной утраты или уничтожения всего Отправления, за которые отвечает Перевозчик. В таком случае у Заказчика возникает право на согласованную сумму гарантии без необходимости доказывать денежную стоимость перевозимого биологического материала. В случае частичной утраты или повреждения Отправления ответственность Перевозчика и возможное возмещение ущерба определяются в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами.

8.9. Договорная гарантия устанавливается на одно Отправление в целом, независимо от количества перевозимых пайет, ампул, эмбрионов или иных транспортных единиц. Стандартный размер гарантии составляет 5 000 EUR. До заключения Договора Заказчик может согласовать более высокую гарантию в следующем порядке:

Максимальный размер гарантии на Отправление	**Доплата к стоимости перевозки**
5 000 EUR	Без доплаты
10 000 EUR	100 EUR
15 000 EUR	200 EUR
20 000 EUR	300 EUR

8.10. В связи с одним событием, повлёкшим ущерб, по настоящей договорной гарантии может быть выплачена не более чем одна согласованная сумма. Выплата по договорной гарантии в пределах, допустимых применимыми нормативными правовыми актами, засчитывается в счёт требований о возмещении того же ущерба во избежание его двойного возмещения.

8.11. В случае подтверждённой полной утраты или уничтожения всего Отправления, за которые отвечает Перевозчик, Перевозчик также возвращает Заказчику уплаченную стоимость перевозки. Возврат стоимости перевозки не засчитывается в согласованную сумму договорной гарантии. Это не затрагивает возможных законных прав Заказчика при частичной утрате или повреждении

Отправления.

8.12. Договорная гарантия предоставляется Перевозчиком за счёт собственных средств и не является страхованием Отправления. Согласование гарантии не затрагивает прав Заказчика, которые в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами не могут быть ограничены или исключены договором.

8.13. Заказчик может предъявить требование по договорной гарантии путём письменного уведомления Перевозчика. Перевозчик без неоправданной задержки подтверждает получение уведомления и при необходимости запрашивает у Заказчика дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения требования. Перевозчик оценивает обоснованность требования на основании имеющейся транспортной документации и обстоятельств события, повлёкшего ущерб, и письменно сообщает Заказчику результат рассмотрения в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами. В случае признания требования Перевозчик выплачивает согласованную сумму договорной гарантии в течение 15 дней с момента письменного подтверждения требования, если стороны договора не договорятся об ином. Это не затрагивает прав Заказчика, вытекающих из применимых нормативных правовых актов.

9. ИЗМЕНЕНИЕ И ОТМЕНА ПЕРЕВОЗКИ

9.1. Заказчик может обратиться к Перевозчику с просьбой об изменении даты, маршрута, Учреждения-отправителя или Учреждения-получателя либо иных согласованных условий перевозки. Перевозчик оценивает возможность осуществления требуемого изменения с учётом имеющихся транспортных возможностей и стадии подготовки перевозки.

9.2. Если изменение, требуемое Заказчиком, повлечёт дополнительные расходы, Перевозчик заранее уведомляет о них Заказчика. Изменение и возможное увеличение стоимости требуют согласия Заказчика.

9.3. Если Заказчик отменит перевозку до её начала, Перевозчик имеет право на возмещение подтверждённых, разумных и целесообразно понесённых расходов, возникших у него в связи с подготовкой перевозки, которые уже не могут быть возвращены или иным образом разумно использованы, в пределах, допустимых применимыми нормативными правовыми актами. К таким расходам относятся также расходы на уже начатую поездку Курьера, если отмена произошла до приёма Отправления.

9.4. Если Заказчик уже оплатил стоимость перевозки, Перевозчик возвращает ему её оставшуюся часть за вычетом обоснованных расходов согласно пункту 9.3. Если такие расходы не возникли, Перевозчик возвращает уплаченную стоимость в полном объёме.

9.5. Если изменение или отмена перевозки произошли по решению Учреждения-отправителя или Учреждения-получателя и это изменение или отмена не были вызваны действием или бездействием Заказчика, Перевозчик не будет выставлять Заказчику никаких дополнительных расходов, возникших вследствие такого изменения или отмены. Перевозчик постарается урегулировать возможные возникшие расходы непосредственно с соответствующим учреждением.

9.6. Если изменение или отмена перевозки со стороны Учреждения-отправителя или Учреждения-получателя вызваны действием или бездействием Заказчика, в частности необеспечением необходимых согласий, документов или платежей в отношении соответствующего учреждения, распределение возникших расходов осуществляется в соответствии с пунктами 9.3 и 9.4.

9.7. Если Перевозчик не может осуществить перевозку на первоначально согласованных условиях по причине чрезвычайных обстоятельств или иных объективных препятствий, он без неоправданной задержки уведомляет об этом Заказчика и предлагает дальнейший возможный порядок действий, в частности изменение даты или иной способ осуществления перевозки.

9.8. Если стороны договора не договорятся о продолжении перевозки на изменённых условиях, они производят расчёты по уже осуществлённым платежам и возникшим расходам в зависимости от причины, по которой перевозка не может быть осуществлена, и в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами. Тот же порядок применяется, если Заказчик не согласен с изменением стоимости, предложенным Перевозчиком в соответствии с главой 7 настоящих ОУП.

9.9. Об изменениях и отмене перевозки Заказчик обязан уведомить Перевозчика без неоправданной задержки в письменной форме, в частности по электронной почте. Перевозчик подтверждает Заказчику получение уведомления и сообщает ему о возможных финансовых последствиях.

9.10. Перевозчик вправе отказаться от Договора, если:

a) Заказчик не оплатит согласованную стоимость перевозки даже в разумный дополнительный срок, установленный Перевозчиком;

b) Заказчик даже после требования Перевозчика не обеспечит необходимые условия для осуществления перевозки;

c) выяснится, что перевозка не может быть осуществлена в соответствии с применимыми

нормативными правовыми актами или обязательными требованиями компетентных органов;

d) возникнут серьёзные препятствия в области безопасности, которые не позволяют безопасно осуществить перевозку и не могут быть устранены разумными мерами;

e) возникнет иное основание для отказа от Договора, установленное применимыми нормативными правовыми актами.

9.11. Право Заказчика на отказ от Договора регулируется применимыми нормативными правовыми актами, включая возможные специальные положения о защите прав потребителей. Это не затрагивает возможности отменить запланированную перевозку в соответствии с пунктами 9.3 и 9.4 настоящих ОУП.

9.12. Об отказе от Договора необходимо уведомить другую сторону договора в письменной форме, в частности по электронной почте. Финансовые расчёты определяются основанием прекращения Договора и применимыми нормативными правовыми актами.

10. РЕКЛАМАЦИИ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Заказчик может предъявить Перевозчику возможные замечания к осуществлённой перевозке, рекламации или уведомления об ущербе в письменной форме, в частности по электронной почте на контактный адрес, указанный в Договоре. Перевозчик подтверждает получение уведомления и без неоправданной задержки приступает к его рассмотрению.

10.2. В уведомлении Заказчику следует указать идентификационные данные перевозки, описание выявленной проблемы и имеющиеся подтверждающие материалы. Перевозчик может запросить дополнительную информацию, необходимую для объективного рассмотрения случая. Предъявление рекламации не обусловлено использованием специальной формы.

10.3. При рассмотрении рекламации Перевозчик изучает имеющуюся документацию, относящуюся к перевозке, в частности соответствующие Акты приёма-передачи, температурные записи и возможные записи о чрезвычайных происшествиях. О результате рассмотрения рекламации Перевозчик уведомляет Заказчика в письменной форме, включая обоснование возможного отказа. Рекламации и требования о возмещении ущерба рассматриваются в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами, включая обязательные сроки и права потребителя.

10.4. Все уведомления, требования, напоминания, подтверждения, предложения об изменении Договора и иные сообщения между Перевозчиком и Заказчиком могут направляться в электронной форме, в частности по адресам электронной почты, указанным в Договоре или впоследствии письменно сообщённым другой стороне договора.

10.5. Каждая сторона договора обязана без неоправданной задержки сообщить другой стороне договора об изменении своих контактных данных. Правовые последствия доставки отдельных уведомлений определяются в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами.

10.6. Изменения Договора требуют согласия обеих сторон договора. Если нормативные правовые акты или Договор не требуют более строгой формы, изменения могут быть согласованы также посредством электронной переписки, из которой однозначно следует согласие обеих сторон.

10.7. Правоотношения между Перевозчиком и Заказчиком регулируются правом государства, в котором находится место нахождения Перевозчика, указанного в Договоре, если в Договоре прямо не согласовано иное. Это не затрагивает положений нормативных правовых актов, применение которых не может быть исключено договором, в частности норм о защите прав потребителей.

10.8. Стороны договора обязуются разрешать возможные споры, вытекающие из Договора, прежде всего путём взаимного общения и стремления к мирному урегулированию. Если соглашение не будет достигнуто, споры подлежат рассмотрению компетентными судами в соответствии с применимыми нормативными правовыми актами.

10.9. Перевозчик вправе периодически обновлять настоящие ОУП. Для конкретной перевозки обязательной является редакция ОУП, являвшаяся частью Договора на момент его заключения, если стороны договора прямо не договорятся об ином.

10.10. Если какое-либо положение настоящих ОУП станет недействительным, не имеющим силы или неисполнимым, это не влияет на действительность и действие остальных положений, если они могут существовать самостоятельно.

10.11. Положения настоящих ОУП применяются лишь в той мере, в какой они не противоречат императивным нормам права. Права Заказчика, в частности права потребителя, которые не могут быть ограничены или исключены договором, остаются незатронутыми.

10.12. Перевозчик обрабатывает персональные данные Заказчика и иных затрагиваемых лиц в связи с подготовкой и осуществлением перевозки в соответствии с применимым законодательством о защите персональных данных. Более подробная информация об обработке персональных данных приведена в отдельном документе, опубликованном на веб-сайте Перевозчика.