BIOCOURIERS
baby on board

Загальні умови перевезення

1. ВСТУПНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. Ці Загальні умови перевезення (далі — «ЗУП») регулюють права та обов'язки сторін договору під час перевезення біологічного матеріалу, яке здійснює Перевізник.
1.2. **Перевізник** — компанія, зазначена як Перевізник у відповідному Договорі перевезення біологічного матеріалу (далі — «Договір»).
1.3. **Замовник** — фізична або юридична особа, яка уклала Договір з Перевізником.
1.4. **Відправлення** — біологічний матеріал, прийнятий Перевізником для перевезення, включно з супровідною документацією, переданою Установою-відправником.
1.5. **Установа-відправник** — медичний або інший уповноважений заклад, зазначений у Договорі, який передає Відправлення Перевізнику для перевезення.
1.6. **Установа-отримувач** — медичний або інший уповноважений заклад, зазначений у Договорі, якому Перевізник передає Відправлення.
1.7. **Кур'єр** — особа з власної кур'єрської мережі Перевізника, яка належним чином навчена Перевізником, уповноважена здійснювати перевезення Відправлення або його частини та під час виконання цієї діяльності діє відповідно до внутрішніх правил, стандартів безпеки та вказівок Перевізника.
1.8. **Hand-carry** (особисте кур'єрське перевезення) — спосіб перевезення, за якого уповноважений Кур'єр особисто приймає Відправлення та під час перевезення тримає його під своїм наглядом. У разі авіаперевезення Відправлення перевозиться на борту літака в салоні, а не в окремому багажному відсіку. Під час перевезення Відправлення може передаватися між уповноваженими Кур'єрами Перевізника.
1.9. **Транспортний контейнер** — спеціалізована ємність, призначена для зберігання та перевезення біологічного матеріалу в умовах, що відповідають його природі та вимогам до перевезення.
1.10. **Акт приймання-передачі** — документ, що підтверджує прийняття або передачу Відправлення між Перевізником і відповідною установою, включно з даними про біологічний матеріал, що передається, та його транспортні одиниці.
1.11. Ці ЗУП є невід'ємною частиною Договору. У разі розбіжностей між положеннями Договору та ЗУП переважну силу мають положення Договору.

2. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

2.1. Договір між Перевізником і Замовником укладається на підставі індивідуального запиту на перевезення та цінової пропозиції, підготовленої Перевізником.
2.2. Договір вважається укладеним з моменту доставлення Перевізнику Договору, підписаного Замовником, якщо Перевізник уже заздалегідь його підписав. Підписаний Договір може бути доставлено також в електронній формі, зокрема електронною поштою у вигляді сканованого документа.
2.3. Укладення Договору не створює права на здійснення перевезення у конкретну дату. Дата перевезення визначається після підтвердження готовності як Установи-відправника, так і Установи-отримувача, та з урахуванням наявних транспортних можливостей.
2.4. Замовник зобов'язаний надати Перевізнику достовірну та повну інформацію, необхідну для підготовки та здійснення перевезення, і без невиправданої затримки повідомляти його про її зміни.

3. ПІДГОТОВКА ПЕРЕВЕЗЕННЯ

3.1. Замовник відповідає за забезпечення всіх згод, документів, можливих платежів та інших реквізитів, яких вимагають Установа-відправник і Установа-отримувач і які необхідні для видачі та прийняття Відправлення. Замовник заявляє, що має право замовити перевезення Відправлення або що для його замовлення має необхідну згоду уповноваженої особи. Замовник відповідає за забезпечення згод і дозволів, які вимагаються з його боку для здійснення перевезення.
3.2. Перевізник може надавати Замовнику сприяння у комунікації з Установою-відправником і Установою-отримувачем та в оформленні необхідних реквізитів. Надаючи таке сприяння, Перевізник не бере на себе відповідальності за їх забезпечення.
3.3. Як Установа-відправник, так і Установа-отримувач мають до початку перевезення підтвердити Перевізнику, що вони виконали необхідні адміністративні та організаційні вимоги і готові відповідно передати або прийняти Відправлення.
3.4. Стандартний очікуваний строк для організації та здійснення перевезення становить 14–21 день з моменту, коли Перевізник отримає остаточне підтвердження готовності як Установи-відправника, так і Установи-отримувача, і водночас буде сплачено погоджену ціну перевезення, якщо не домовлено інше. Конкретну дату перевезення визначає Перевізник з урахуванням наявних транспортних можливостей та експлуатаційних умов.

3.5. Якщо Замовник вимагає здійснити перевезення у коротший строк або у конкретну дату, Перевізник може запропонувати таке перевезення за додаткову плату. Про можливу додаткову плату Замовника має бути повідомлено заздалегідь, і її має бути погоджено до здійснення перевезення.
3.6. Замовник зобов'язаний без невиправданої затримки повідомляти Перевізника про всі обставини, які можуть вплинути на готовність установ або запланований перебіг перевезення.
3.7. Якщо після підтвердження готовності установ змінюються обставини, які можуть вплинути на заплановану дату або перебіг перевезення, Перевізник повідомляє про це Замовника і у співпраці із заінтересованими сторонами пропонує подальші дії. Можливі фінансові наслідки зміни або скасування перевезення регулюються відповідними положеннями цих ЗУП.
3.8. Специфічні вимоги до перевезення, що випливають з природи біологічного матеріалу, зокрема вимоги щодо температурних умов, способу поводження або спеціальної транспортної документації, повідомляє Перевізнику Установа-відправник. Замовник надає належне сприяння в отриманні цієї інформації, якщо це необхідно. Перевізник має право вимагати уточнення умов перевезення до прийняття Відправлення.
3.9. Установа-відправник і Установа-отримувач забезпечують дозволи, згоди та інші реквізити, які відповідно до чинного законодавства необхідні для видачі, вивезення, ввезення та прийняття біологічного матеріалу і належать до їхньої компетенції. Перевізник надає належне сприяння в їх забезпеченні та відповідає за виконання вимог, що стосуються його власної транспортної діяльності. Замовник забезпечує лише ті згоди, документи та інші реквізити, які вимагаються безпосередньо від нього.
3.10. Установа-відправник зобов'язана повідомити Перевізника про можливу інфекційність біологічного матеріалу, результати необхідних аналізів та інші обставини, які можуть вплинути на безпеку або умови перевезення. Інфекційний або не досліджений біологічний матеріал може перевозитися лише за умов, що відповідають чинному законодавству та вимогам безпеки. Перевізник має право відмовитися від такого перевезення, якщо ці умови не виконано.

4. ПРИЙНЯТТЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

4.1. За правильний вибір, ідентифікацію, заморожування, підготовку та маркування біологічного матеріалу, а також за правильність даних про його вміст відповідає Установа-відправник. Перевізник цих дій не виконує.
4.2. Перевізник приймає Відправлення від Установи-відправника через уповноваженого Кур'єра. Прийняття Відправлення підтверджується підписанням Акта приймання-передачі.
4.3. Перевізник не зобов'язаний відкривати транспортну упаковку або перевіряти вміст окремих пайєт, ампул чи інших транспортних одиниць.
4.4. Дані про біологічний матеріал і кількість транспортних одиниць, зазначені в Акті приймання-передачі, ґрунтуються на інформації, наданій Установою-відправником. Підписання Акта приймання-передачі Кур'єром підтверджує прийняття Відправлення до перевезення, а не перевірку фактичного біологічного вмісту окремих транспортних одиниць або його якості.
4.5. Перевізник не відповідає за неправильну ідентифікацію, кількість, якість, життєздатність або інші властивості біологічного матеріалу, якщо їхній недолік існував ще до прийняття Відправлення.
4.6. Під час прийняття Відправлення Транспортний контейнер опломбовується захисною пломбою, яку встановлює Перевізник або Установа-відправник. Ідентифікаційний номер пломби вноситься до Акта приймання-передачі.
4.7. Перевізник має право відмовитися від прийняття Відправлення, якщо очевидні обставини його передачі, стан транспортної упаковки або наявна документація не дозволяють безпечно чи належним чином здійснити перевезення.
4.8. Відповідальність Перевізника за належне здійснення перевезення починається з прийняття Відправлення від Установи-відправника, підтвердженого підписанням Акта приймання-передачі, і закінчується його передачею Установі-отримувачу, підтвердженою підписанням відповідного Акта приймання-передачі. У цей період Перевізник відповідає за належне поводження з Відправленням, дотримання встановлених умов перевезення та його безпечне доставлення в обсязі, визначеному Договором, цими ЗУП та чинним законодавством.
4.9. Установа-відправник забезпечує підготовку супровідної документації, необхідної для перевезення Відправлення, та її передачу Перевізнику, якщо потрібна її фізична передача. Документація має бути належним чином упакована, наприклад у запечатаному конверті, щоб її було захищено від пошкодження, втрати та несанкціонованого доступу. Перевізник відповідає за належне поводження з прийнятою документацією під час перевезення.

5. ПЕРЕБІГ ТА УМОВИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ

5.1. Перевізник здійснює перевезення Відправлення у формі особистого кур'єрського перевезення (hand-

carry) через уповноважених Кур'єрів та з використанням відповідних транспортних засобів.

5.2. Для кріогенного перевезення біологічного матеріалу за температур рідкого азоту Перевізник використовує власні спеціалізовані Транспортні контейнери. Ці контейнери регулярно валідуються та готуються до перевезення відповідно до внутрішніх процедур Перевізника.

5.3. Під час кріогенного перевезення необхідний діапазон температур становить від –196 °C до –150 °C. Транспортні контейнери Перевізника оснащені регулярно каліброваними пристроями для безперервного запису температури (реєстраторами даних, даталогерами). Запис температурних умов під час перевезення Перевізник надає Замовнику після його завершення як частину підсумкової транспортної документації.

5.4. У разі перевезення біологічного матеріалу за температур, інших ніж кріогенні, відповідну транспортну упаковку надає Замовник або Установа-відправник за попередньою домовленістю з Перевізником. Особа, яка надає транспортну упаковку, відповідає за її придатність і належну підготовку. Конкретні температурні умови та спосіб їх можливого моніторингу погоджуються до початку перевезення.

5.5. Перевізник здійснює перевезення Відправлення відповідно до відповідних правових актів Європейського Союзу, застосовного національного законодавства та відповідних міжнародних вимог до перевезення біологічного матеріалу, включно з вимогами до транспортної упаковки, її маркування та безпечного поводження з Відправленням.

5.6. Перевізник забезпечує, щоб Відправлення під час перевезення не зазнавало впливу рентгенівського чи іншого іонізуючого випромінювання під час перевірок безпеки. Водночас він забезпечує захист Відправлення від несанкціонованого відкриття та маніпуляцій, які могли б загрожувати його безпеці або необхідним умовам перевезення.

5.7. Перевезення Відправлення може здійснюватися одним або кількома уповноваженими Кур'єрами. Під час перевезення Відправлення може передаватися між уповноваженими Кур'єрами або тимчасово зберігатися в межах логістичного забезпечення перевезення. Кожна передача Відправлення між уповноваженими Кур'єрами фіксується в Акті приймання-передачі, який містить час передачі та підписи Кур'єра, що передає, і Кур'єра, що приймає. У межах організації Перевізника за Відправлення завжди відповідає Кур'єр, який прийняв його останнім, — до моменту його належної передачі наступному уповноваженому Кур'єру або Установі-отримувачу. Ця відповідальність зберігається і під час можливого тимчасового зберігання Відправлення. Перевізник забезпечує, щоб під час передачі та тимчасового зберігання Відправлення дотримувалися необхідні умови перевезення та відповідний захист Відправлення. Це не обмежує відповідальності Перевізника за Відправлення протягом усього перевезення.

5.8. Перевізник має право обирати та за потреби змінювати маршрут, транспортний засіб, Кур'єра або графік перевезення, якщо це не загрожує безпеці Відправлення та дотриманню необхідних умов перевезення.

5.9. Перевізник вживає належних заходів для захисту Відправлення від втрати, пошкодження, несанкціонованих маніпуляцій та впливу невідповідних умов перевезення.

5.10. Якщо під час перевезення Перевізник виявить температурне відхилення або інші обставини, які можуть загрожувати безпеці Відправлення чи необхідним умовам перевезення, він перевіряє наявну інформацію та вживає належних заходів для захисту Відправлення.

Залежно від характеру ситуації та наявних можливостей Перевізник може, зокрема, змінити маршрут або транспортний засіб, передати Відправлення іншому уповноваженому Кур'єру, забезпечити тимчасове безпечне зберігання, долити рідкий азот, використати резервний Транспортний контейнер або вжити інших відповідних заходів.

Якщо виявлені обставини можуть суттєво вплинути на безпеку Відправлення або його доставлення, Перевізник без невиправданої затримки повідомляє Замовника та заінтересовані установи. Виявлені факти та вжиті заходи Перевізник документально фіксує.

Оцінювання можливого впливу температурного відхилення на якість або життєздатність біологічного матеріалу належить до компетенції фахово кваліфікованої лабораторії.

5.11. У разі індивідуального перевезення Перевізник використовує окремий Транспортний контейнер виключно для біологічного матеріалу одного пацієнта або однієї пари. Перевезення біологічного матеріалу різних пацієнтів або пар в одному Транспортному контейнері допускається лише на підставі попередньої явно вираженої письмової домовленості всіх заінтересованих сторін, включно з Перевізником, відповідними Замовниками та заінтересованими установами. Такий виняток має відповідати чинному законодавству, вимогам безпеки та умовам заінтересованих установ. Разом можна перевозити лише біологічний матеріал з підтвердженими негативними результатами необхідних аналізів на інфекції.

6. ДОСТАВЛЕННЯ ТА ПЕРЕДАЧА ВІДПРАВЛЕННЯ

6.1. Перевізник доставляє Відправлення Установі-отримувачу, зазначеній у Договорі, або іншій установі,

заздалегідь погодженій Замовником і Перевізником.

6.2. Передача Відправлення здійснюється між уповноваженим Кур'єром і працівником Установи-отримувача. Передача підтверджується підписанням Акта приймання-передачі.

6.3. Під час передачі до Акта приймання-передачі вносяться ідентифікаційний номер і стан захисної пломби. Можливе очевидне пошкодження Транспортного контейнера або порушення пломби також фіксується в Акті приймання-передачі.

6.4. Підписання Акта приймання-передачі підтверджує прийняття Відправлення Установою-отримувачем. Воно не є підтвердженням фактичного біологічного вмісту окремих транспортних одиниць, їхньої якості або життєздатності.

6.5. З моменту підписання Акта приймання-передачі, що підтверджує прийняття Відправлення Установою-отримувачем, перевезення вважається завершеним, а відповідальність за подальше поводження з Відправленням переходить до Установи-отримувача. Це не зачіпає можливої відповідальності Перевізника за порушення обов'язків під час перевезення.

6.6. Установа-отримувач забезпечує виймання біологічного матеріалу з Транспортного контейнера та його подальше зберігання. Транспортний контейнер, наданий Перевізником, залишається його власністю і після виймання біологічного матеріалу повертається Кур'єру.

6.7. Якщо Установа-отримувач відмовиться прийняти Відправлення, відмовиться підтвердити його прийняття Актом приймання-передачі або якщо Відправлення неможливо належним чином доставити з іншої причини, включно з правовими, регуляторними чи митними перешкодами, Перевізник без невиправданої затримки повідомляє про це Замовника та заінтересовані установи.

6.8. У такому разі Перевізник вживає належних заходів для забезпечення безпеки Відправлення і у співпраці із Замовником та заінтересованими установами пропонує подальші дії, зокрема іншу дату або місце передачі, тимчасове безпечне зберігання Відправлення або його повернення Установі-відправнику.

6.9. Можливі додаткові витрати, що виникли внаслідок невдалого доставлення, врегульовуються залежно від причини такої ситуації та відповідно до положень розділу 9 цих ЗУП. Якщо невдале доставлення не було спричинене діями чи бездіяльністю Замовника, Перевізник не стягуватиме з нього додаткових витрат, що виникли внаслідок цієї ситуації.

6.10. Установа-відправник і Установа-отримувач відповідають за фахове та безпечне поводження з Транспортним контейнером під час закладання та виймання біологічного матеріалу. Якщо під час такого поводження Транспортний контейнер буде пошкоджено, Перевізник має право вимагати відшкодування заподіяної шкоди від особи, відповідальної за пошкодження, відповідно до чинного законодавства.

6.11. Після завершення перевезення Перевізник повідомляє Замовника про доставлення Відправлення Установі-отримувачу.

6.12. Після завершення перевезення Перевізник надсилає Замовнику, Установі-відправнику та Установі-отримувачу в електронній формі копії відповідних Актів приймання-передачі, фотодокументацію, зроблену у зв'язку з перевезенням Відправлення, а в разі кріогенного перевезення — також запис температурних умов під час перевезення.

7. ЦІНА ТА УМОВИ ОПЛАТИ

7.1. Ціна перевезення встановлюється індивідуально і зазначається в Договорі. Якщо погоджені умови перевезення не змінюються, ця ціна є остаточною, за винятком випадків, передбачених цими ЗУП.

7.2. Ціна перевезення підлягає оплаті до його початку, якщо Перевізник і Замовник прямо не домовляться про інше. Перевізник не зобов'язаний розпочинати перевезення до отримання погодженого платежу.

7.3. Погоджена ціна перевезення гарантується протягом двох місяців з дати підписання Договору Замовником і Перевізником. Якщо перевезення не буде здійснено протягом цього строку, Перевізник має право, але не зобов'язаний, запропонувати коригування ціни з урахуванням актуальних транспортних витрат та умов. Можлива зміна ціни потребує згоди Замовника.

7.4. Якщо після укладення Договору виникнуть надзвичайні та непередбачувані обставини, які істотно збільшать витрати на здійснення перевезення, Перевізник має право запропонувати відповідне коригування ціни. Такими обставинами можуть бути, зокрема, надзвичайні транспортні обмеження, суттєві зміни в доступності сполучень або значне зростання пов'язаних транспортних витрат.

7.5. Про можливу зміну ціни Перевізник заздалегідь повідомляє Замовника та зазначає її причини. Зміна ціни потребує згоди Замовника.

7.6. Можливі додаткові витрати, що виникли внаслідок зміни перевезення на вимогу Замовника або його скасування, врегульовуються відповідно до положень цих ЗУП щодо зміни та скасування перевезення.

7.7. Якщо Замовник не погоджується із запропонованою зміною ціни, сторони договору можуть домовитися про припинення Договору. Якщо такої домовленості не буде досягнуто, залишаються чинними первісно погоджені умови, якщо з Договору або чинного законодавства не випливає інше. Можливі фінансові розрахунки при припиненні Договору визначаються підставою його припинення та відповідними

положеннями цих ЗУП.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПЕРЕВІЗНИКА ТА ДОГОВІРНА ГАРАНТІЯ

8.1. Перевізник відповідає за шкоду, заподіяну Відправленню в період від його прийняття від Установи-відправника до його видачі Установі-отримувачу, в обсязі, визначеному чинним законодавством, Договором і цими ЗУП.

8.2. Перевізник може бути звільнений від відповідальності за шкоду, якщо доведе, що не міг запобігти шкоді навіть за умови належної професійної сумлінності або що існує інша підстава для звільнення від відповідальності, передбачена чинним законодавством.

8.3. Перевізник, зокрема, не відповідає за шкоду, якщо доведе, що її було спричинено обставинами, за які він відповідно до чинного законодавства не відповідає, зокрема:

a) неправильним вибором, ідентифікацією, маркуванням, заморожуванням або підготовкою біологічного матеріалу до його прийняття Перевізником;
b) неправильним або неповним вмістом пайєт, ампул чи інших первинних ємностей, включно з відсутністю біологічного матеріалу або невідповідністю між задекларованою та фактичною кількістю;
c) дефектом, природними властивостями, якістю, станом здоров'я або недостатньою життєздатністю біологічного матеріалу, що існували ще до його прийняття Перевізником;
d) неправильним вийманням, розморожуванням, зберіганням або іншим поводженням з біологічним матеріалом після його передачі Установі-отримувачу;
e) непридатністю, технічним дефектом, неналежною підготовкою або недостатньою температурною ємністю транспортної упаковки, наданої Замовником або Установою-відправником;
f) неправильною, неповною або відсутньою інформацією, згодами чи документами, які мав забезпечити Замовник або відповідна установа;
g) неправильними вказівками або вимогами Замовника чи відповідної установи, якщо Перевізник не міг розпізнати їхню невідповідність за умови належної професійної сумлінності;
h) затримкою, відмовою у видачі або прийнятті Відправлення чи іншими діями Установи-відправника або Установи-отримувача, які Перевізник не спричинив і яким не міг запобігти належними заходами.

8.4. Первинною ємністю біологічного матеріалу для цілей цих ЗУП вважається, зокрема, пайєта, ампула або інша закрита одиниця, у якій безпосередньо міститься біологічний матеріал. За правильний вибір, наповнення, закриття, маркування та технічну придатність первинної ємності відповідає Установа-відправник.

Перевізник, як правило, приймає біологічний матеріал уже розміщеним у закритому Транспортному контейнері і не зобов'язаний відкривати первинні ємності або перевіряти їхній вміст. Перевізник не відповідає за шкоду, спричинену дефектом первинної ємності, якщо він повідомив про цей дефект під час прийняття або доведе, що не міг його розпізнати під час прийняття. Це не зачіпає відповідальності Перевізника за пошкодження первинної ємності, спричинене під час перевезення.

8.5. Якщо для перевезення використовується упаковка, надана Замовником або Установою-відправником, особа, яка її надала, відповідає за її належну підготовку та придатність для погоджених умов перевезення. Відповідальність Перевізника за шкоду, спричинену дефектом такої упаковки, оцінюється відповідно до чинного законодавства, зокрема з урахуванням того, чи повідомив Перевізник про виявний дефект або чи не міг він розпізнати його під час прийняття.

8.6. Перевізник може бути звільнений від відповідальності також у разі шкоди, спричиненої надзвичайними обставинами, що не залежать від його волі, яким він не міг запобігти та наслідки яких не міг відвернути навіть за умови належної професійної сумлінності. Такими обставинами можуть бути, зокрема:

a) стихійні лиха, екстремальні погодні умови та інші надзвичайні природні явища;
b) непередбачуване закриття кордонів, аеропортів або транспортних маршрутів;
c) надзвичайні заходи безпеки, збройні конфлікти, терористичні акти або громадські заворушення;
d) непередбачувані рішення або втручання державних, митних, безпекових чи інших компетентних органів;
e) серйозні порушення транспортного руху, включно зі скасуванням або значною затримкою транспортних сполучень;
f) дорожньо-транспортні пригоди, технічні несправності транспортних засобів або інші надзвичайні експлуатаційні події.

Сам факт настання будь-якої із зазначених обставин не звільняє Перевізника від відповідальності. Вирішальними є причина шкоди, можливість запобігти її виникненню та виконання Перевізником своїх обов'язків відповідно до чинного законодавства. Перевізник зобов'язаний вжити належних доступних заходів для захисту Відправлення та обмеження можливих наслідків.

8.7. Перевізник не відповідає за успішність подальшої лабораторної обробки, розморожування, запліднення, ембріологічного розвитку, імплантації або лікувальної процедури. Несприятливий результат цих процедур сам по собі не є доказом порушення під час перевезення.
8.8. Перевізник надає Замовнику власну договірну гарантію на випадок доведеної повної втрати або знищення всього Відправлення, за які відповідає Перевізник. У такому разі Замовник набуває права на погоджену суму гарантії без необхідності доводити грошову вартість перевезеного біологічного матеріалу. У разі часткової втрати або пошкодження Відправлення відповідальність Перевізника та можливе відшкодування шкоди оцінюються відповідно до чинного законодавства.
8.9. Договірна гарантія погоджується на одне Відправлення в цілому, незалежно від кількості пайєт, ампул, ембріонів або інших транспортних одиниць, що перевозяться. Стандартний розмір гарантії становить 5 000 EUR. До укладення Договору Замовник може погодити вищу гарантію таким чином:

Максимальний розмір гарантії на Відправлення	**Доплата до ціни перевезення**
5 000 EUR	Без доплати
10 000 EUR	100 EUR
15 000 EUR	200 EUR
20 000 EUR	300 EUR

8.10. У зв'язку з однією подією, що спричинила шкоду, за цією договірною гарантією може бути виплачено не більше однієї погодженої суми. Виплата за договірною гарантією в межах, допустимих чинним законодавством, зараховується в рахунок вимог про відшкодування тієї самої шкоди, щоб уникнути її подвійного відшкодування.
8.11. У разі доведеної повної втрати або знищення всього Відправлення, за які відповідає Перевізник, Перевізник також повертає Замовнику сплачену ціну перевезення. Повернення ціни перевезення не зараховується до погодженої суми договірної гарантії. Це не зачіпає можливих передбачених законом прав Замовника у разі часткової втрати або пошкодження Відправлення.
8.12. Договірна гарантія надається Перевізником за рахунок власних коштів і не є страхуванням Відправлення. Погодження гарантії не зачіпає прав Замовника, які відповідно до чинного законодавства не можуть бути обмежені або виключені договором.
8.13. Замовник може заявити вимогу за договірною гарантією шляхом письмового повідомлення Перевізнику. Перевізник без невиправданої затримки підтверджує отримання повідомлення і за потреби просить Замовника надати додаткові матеріали, необхідні для розгляду вимоги. Перевізник оцінює обґрунтованість вимоги на підставі наявної транспортної документації та обставин події, що спричинила шкоду, і письмово повідомляє Замовнику результат розгляду відповідно до чинного законодавства. У разі визнання вимоги Перевізник виплачує погоджену суму договірної гарантії протягом 15 днів з дати письмового підтвердження вимоги, якщо сторони договору не домовляться про інше. Це не зачіпає прав Замовника, що випливають з чинного законодавства.

9. ЗМІНА ТА СКАСУВАННЯ ПЕРЕВЕЗЕННЯ

9.1. Замовник може звернутися до Перевізника з проханням змінити дату, маршрут, Установу-відправника чи Установу-отримувача або інші погоджені умови перевезення. Перевізник оцінює можливість здійснити запитувану зміну з урахуванням наявних транспортних можливостей і стану підготовки перевезення.
9.2. Якщо зміна, запитувана Замовником, спричинить додаткові витрати, Перевізник заздалегідь повідомляє про них Замовника. Зміна та можливе підвищення ціни потребують згоди Замовника.
9.3. Якщо Замовник скасує перевезення до його початку, Перевізник має право на відшкодування доведених, розумних і доцільно понесених витрат, які виникли у нього у зв'язку з підготовкою перевезення і які вже неможливо повернути або іншим чином розумно використати, у межах, допустимих чинним законодавством. Такими витратами вважаються також витрати на вже розпочату поїздку Кур'єра, якщо скасування відбулося до прийняття Відправлення.
9.4. Якщо Замовник уже сплатив ціну перевезення, Перевізник повертає йому її залишок після вирахування обґрунтованих витрат відповідно до пункту 9.3. Якщо таких витрат не виникло, Перевізник повертає сплачену ціну в повному обсязі.
9.5. Якщо зміна або скасування перевезення відбулися за рішенням Установи-відправника чи Установи-отримувача і ця зміна або скасування не були спричинені діями чи бездіяльністю Замовника, Перевізник не стягуватиме із Замовника жодних додаткових витрат, що виникли внаслідок такої зміни або скасування. Перевізник докладе зусиль, щоб урегулювати можливі витрати безпосередньо з відповідною установою.
9.6. Якщо зміна або скасування перевезення з боку Установи-відправника чи Установи-отримувача

спричинені діями чи бездіяльністю Замовника, зокрема незабезпеченням необхідних згод, документів або платежів відповідній установі, врегулювання витрат, що виникли, здійснюється відповідно до пунктів 9.3 і 9.4.

9.7. Якщо Перевізник не може здійснити перевезення на первісно погоджених умовах через надзвичайні обставини або інші об'єктивні перешкоди, він без невиправданої затримки повідомляє про це Замовника і пропонує подальші можливі дії, зокрема зміну дати або інший спосіб здійснення перевезення.

9.8. Якщо сторони договору не домовляться про продовження перевезення на змінених умовах, вони здійснюють розрахунки щодо вже сплачених платежів і понесених витрат залежно від причини, з якої перевезення неможливо здійснити, та відповідно до чинного законодавства. Такий самий порядок застосовується, якщо Замовник не погоджується зі зміною ціни, запропонованою Перевізником відповідно до розділу 7 цих ЗУП.

9.9. Замовник зобов'язаний повідомляти Перевізника про зміни та скасування перевезення без невиправданої затримки в письмовій формі, зокрема електронною поштою. Перевізник підтверджує Замовнику отримання повідомлення та повідомляє йому про можливі фінансові наслідки.

9.10. Перевізник має право відмовитися від Договору, якщо:

a) Замовник не сплатить погоджену ціну перевезення навіть у розумний додатковий строк, встановлений Перевізником;
b) Замовник навіть після вимоги Перевізника не забезпечить необхідних умов для здійснення перевезення;
c) з'ясується, що перевезення неможливо здійснити відповідно до чинного законодавства або обов'язкових вимог компетентних органів;
d) виникнуть серйозні перешкоди безпекового характеру, які не дозволяють безпечно здійснити перевезення і які неможливо усунути належними заходами;
e) виникне інша підстава для відмови від договору, передбачена чинним законодавством.

9.11. Право Замовника відмовитися від Договору регулюється чинним законодавством, включно з можливими спеціальними положеннями про захист прав споживачів. Це не зачіпає можливості скасувати заплановане перевезення відповідно до пунктів 9.3 і 9.4 цих ЗУП.

9.12. Про відмову від Договору необхідно повідомити іншу сторону договору в письмовій формі, зокрема електронною поштою. Фінансові розрахунки визначаються підставою припинення Договору та чинним законодавством.

10. РЕКЛАМАЦІЇ, КОМУНІКАЦІЯ ТА ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Замовник може заявити Перевізнику можливі зауваження щодо здійсненого перевезення, рекламації або повідомлення про шкоду в письмовій формі, зокрема електронною поштою на контактну адресу, зазначену в Договорі. Перевізник підтверджує отримання повідомлення та без невиправданої затримки розпочинає його розгляд.

10.2. У повідомленні Замовнику слід зазначити ідентифікаційні дані перевезення, опис виявленої проблеми та наявні підтверджувальні матеріали. Перевізник може попросити доповнити інформацію, необхідну для об'єктивного розгляду випадку. Подання рекламації не залежить від використання спеціальної форми.

10.3. Під час розгляду рекламації Перевізник вивчає наявну документацію щодо перевезення, зокрема відповідні Акти приймання-передачі, записи температури та можливі записи про надзвичайні події. Про результат розгляду рекламації Перевізник повідомляє Замовника в письмовій формі, включно з обґрунтуванням можливої відмови. Рекламації та вимоги про відшкодування шкоди розглядаються відповідно до чинного законодавства, включно з обов'язковими строками та правами споживача.

10.4. Усі повідомлення, вимоги, нагадування, підтвердження, пропозиції щодо змін Договору та інша комунікація між Перевізником і Замовником можуть надсилатися в електронній формі, зокрема на адреси електронної пошти, зазначені в Договорі або згодом письмово повідомлені іншій стороні договору.

10.5. Кожна сторона договору зобов'язана без невиправданої затримки повідомити іншу сторону договору про зміну своїх контактних даних. Наслідки доставлення окремих повідомлень оцінюються відповідно до чинного законодавства.

10.6. Зміни до Договору потребують згоди обох сторін договору. Якщо законодавство або Договір не вимагають суворішої форми, зміни можуть бути погоджені також за допомогою електронної комунікації, з якої однозначно вбачається згода обох сторін.

10.7. Правовідносини між Перевізником і Замовником регулюються правом держави, у якій зареєстровано місцезнаходження Перевізника, зазначеного в Договорі, якщо в Договорі прямо не погоджено інше. Це не зачіпає положень законодавства, застосування яких не може бути виключено договором, зокрема норм про захист прав споживачів.

10.8. Сторони договору зобов'язуються вирішувати можливі спори, що виникають з Договору, насамперед шляхом взаємної комунікації та прагнення до мирного врегулювання. Якщо згоди не буде досягнуто, спори вирішуватимуться компетентними судами відповідно до застосовного законодавства.

10.9. Перевізник має право періодично оновлювати ці ЗУП. Для конкретного перевезення обов'язковою є редакція ЗУП, яка була частиною Договору на момент його укладення, якщо сторони договору прямо не домовляться про інше.

10.10. Якщо будь-яке положення цих ЗУП стане недійсним, неефективним або таким, що не може бути примусово виконане, це не впливає на дійсність та чинність інших положень, якщо вони можуть існувати самостійно.

10.11. Положення цих ЗУП застосовуються лише тією мірою, якою вони не суперечать імперативним нормам законодавства. Права Замовника, зокрема права споживача, які не можуть бути обмежені або виключені договором, залишаються незмінними.

10.12. Перевізник обробляє персональні дані Замовника та інших заінтересованих осіб у зв'язку з підготовкою та здійсненням перевезення відповідно до чинного законодавства про захист персональних даних. Детальніша інформація про обробку персональних даних міститься в окремому документі, опублікованому на вебсайті Перевізника.