

ЗМІСТ

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	2
2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	2
3. ПОСЛУГИ ТА СЕРВІСИ ZRUCHNA.....	3
4. ОГОЛОШЕНА ВАРТІСТЬ.....	5
5. ТЕРМІН ВИКОНАННЯ ДОСТАВОК	5
6. ТЕРМІН БЕЗКОШТОВНОГО ЗБЕРІГАННЯ:	6
7. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ	6
8. УМОВИ ЗАБОРУ ВІДПРАВЛЕННЯ	6
9. УМОВИ ВИДАЧІ ВІДПРАВЛЕННЯ.....	7
10. ВИМОГИ ДО ГАБАРИТІВ ТА ВАГИ ВІДПРАВЛЕННЯ	7
11. ПОГОДЖЕННЯ РОЗБІЖНОСТЕЙ.....	8
12. ВИМОГИ ДО МАРКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ	8
13. ВИМОГИ ДО ПАКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ	8
14. ЗАБОРОНЕНІ ДО ТРАНСПОРТУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ.....	11



1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

ZRUCHNA – Експедитор, Товариство з обмеженою відповідальністю «ЗРУЧНА ДОСТАВКА».

Одержувач – будь-яка фізична чи юридична особа, якій видається Відправлення.

Відправник – будь-яка фізична чи юридична особа, яка надає Відправлення до перевезення.

Замовник – будь-яка фізична чи юридична особа, яка користується послугами ZRUCHNA на підставі Договору публічної оферти та Додатків до нього, або письмово укладеного Договору.

Оголошена вартість – вартість Відправлення, вказана Відправником в Декларації чи Реєстрі відправлень, що підтверджується документом (чеком, накладною, актом прийому-передачі).

Артикульний облік товару – це кількісний облік товару за його цифровим або літерним позначенням.

Декларація – це документ, що оформлюється при замовленні перевезення Відправлення, в якому зазначаються тип послуги, інформація про Відправника, Одержувача (контактний телефон – обов'язково), кількість вантажних місць, артикули, вагу та габарити, Оголошену вартість, вартість та вміст кожного артикулу, платника послуг, інформація про Додаткові послуги та є документом, що підтверджує факт передачі товару та замовлення послуги ZRUCHNA.

Реєстр відправлень – це документ, що оформлюється при замовленні перевезення більш ніж одного Відправлення, в якому зазначаються тип послуги, інформація про Відправника, Одержувача (контактний телефон – обов'язково), кількість вантажних місць, артикули, вагу та габарити, Оголошену вартість, вартість та вміст кожного артикулу, платник послуг, інформація про Додаткові послуги та є документом, що підтверджує факт передачі Відправлень та замовлення послуги ZRUCHNA

Відправлення – вантаж, пошта, товари, інші речі залежно від того, що вказується у Декларації або Реєстрі відправлень.

API – набір готових класів, процедур, функцій, структур і констант, що надаються додатком (бібліотекою, сервісом) для використання у зовнішніх програмних продуктах з метою інтеграції функцій управління послугами ZRUCHNA.

Персональний менеджер – співробітник ZRUCHNA, закріплений за Замовником для вирішення питань, які виникають в процесі надання послуг, та уповноважений представляти інтереси Замовника у ZRUCHNA.

Довіреність – це документ, за яким юридична особа передає права (повноваження) фізичній особі здійснювати операції з Відправленнями від її імені.

Додаткові послуги – супутні послуги, що надаються додатково до основної послуги доставки та не можуть бути замовлені окремо. Перелік Додаткових послуг розміщений на сайті <http://ZRUCHNA.UA>

Маркування – написи, зображення та умовні позначки, розміщені на упаковці, бірках або самому Відправленні, наданому Відправником ZRUCHNA, потрібні для організації, зберігання, транспортування Відправлення та видачі його Одержувачу.

Тариф – система ставок оплати послуг ZRUCHNA визначених на сайті https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf

Маркетингові послуги – послуги, що забезпечують рекламування, просування, збільшення продажів товарів замовника.

Фулфілмент – комплекс логістичних операцій, що передбачає прийом товару на Термінал ZRUCHNA, зберігання товару, облік товару на Терміналі, комплектування замовлень, оформлення супровідної документації, пакування, маркування замовлень та обробку повернень.

Тариф фулфілмент - https://www.zruchna.ua/doc/zd_fulfillment-ukr.pdf

Поштомат – це автоматизований поштовий термінал або відділення з ідентифікацією Замовника шляхом передачі одноразового коду в смс/email повідомленні, через який Замовник може самостійно відправляти та отримувати Відправлення цілодобово, або згідно графіка роботи об'єкта, де розташований Поштомат.

Робочі дні відділу адресної доставки – з понеділка по суботу включно. (з понеділка по п'ятницю з 8 до 22, у суботу з 8 до 18). Святкові дні згідно окремого графіку про який буде повідомлено за допомогою розсилки листа, та на сайті.

Термінал – склад на якому відбуваються операції з Відправленнями (розвантаження, приймання, маркування, стікерування, сортування, до пакування, зберігання, відбір на доставку, завантаження до автомобіля) перед доставкою.

Сайт – офіційний сайт ZRUCHNA доступний за наступними адресами:

- <http://ZRUCHNA.UA>
- <http://zd.ua>
- <http://zruchnadostavka.com>

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1 Замовниками послуг ZRUCHNA можуть бути фізичні особи, фізичні особи-підприємці та юридичні особи

(надалі за текстом – Замовник).

- 2.2 Права та обов'язки Сторін, передбачені цим Регламентом надання послуг (надалі за текстом – *Регламент*) виникають зі згоди з публічною офертою розміщеною на сайті https://www.zruchna.ua/doc/publiclniy_dogovor.pdf, або з письмового Договору, укладеного між ZRUCHNA та Замовником.
- 2.3 *Регламент* розроблено ZRUCHNA відповідно до вимог чинного законодавства з метою регулювання послуг з організації доставки Відправлень та надання комплексу послуг, пов'язаних з доставкою Відправлень.
- 2.4 Шляхом передачі Замовником Відправлення ZRUCHNA для доставки Замовник підтверджує, що він ознайомлений та погоджується з положеннями цього Регламенту, чинними на момент передачі Відправлення для доставки, та зобов'язується їх виконувати незалежно від наявності/відсутності в Декларації підпису Замовника.
- 2.5 Цей Регламент доступний для ознайомлення на офіційному Сайт https://www.zruchna.ua/doc/zd_reglament-ukr.pdf.

3. ПОСЛУГИ ТА СЕРВІСИ ZRUCHNA

- 3.1 Мета діяльності – надання комплексу послуг, пов'язаних з організацією доставки Відправлень.
- 3.2 Деякі з перелічених послуг не можуть бути надані окремо, без замовлення пов'язаних, або основних послуг.

3.3 Основні послуги:

- 3.3.1 «Двері–Поштомат» – приймання Відправлення за адресою Відправника та його доставка в Поштомат, вказаний Замовником.
- 3.3.2 «Двері–Двері» – приймання Відправлення за адресою Відправника та його доставка за адресою Одержувача.
- 3.3.3 «Термінал–Поштомат» – приймання Відправлення на Терміналі ZRUCHNA та його доставка в Поштомат, вказаний Замовником.
- 3.3.4 «Термінал–Двері» – приймання Відправлення на Терміналі ZRUCHNA та його доставка за адресою Одержувача.

3.4 Додаткові послуги:

3.4.1 Забір Відправлень.

Доставка на наступний день – послуга надається згідно Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

Забір Відправлень виконується з понеділка по п'ятницю, в три часові вікна, а в суботу у два часових вікна. Заявка має бути подана не пізніше ніж за півтори години до часу виконання забору.

- 1 часове вікно з 10.00 до 12.00 (подання заявок до 10.30);
- 2 часове вікно з 14.00 до 16.00 (подання заявок до 14.30, у сб виконується забір за умови доставки з наступного тижня);
- 3 часове вікно з 18.00 до 21.00 (пн – пт, подання заявок до 19.00).

Доставка в день забору – послуга надається згідно Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

- Прийом заявок на забір – до 10.30 та 14.30 але не пізніше ніж за півтори години до часу виконання забору;
- Виконання заборів здійснюється з 10.00 до 12.00 та з 14.00 до 16.00.

Способи подання заявки на послуги:

- В обліковій системі Відправника, за умови узгоджених технічних протоколів обміну, в тому числі за допомогою API ZRUCHNA.
- За допомогою особистого кабінету <https://www.zruchna.ua/#login-popup1>.

3.4.2 Часове вікно доставки – проміжок часу, в який здійснюється доставка Відправлення Одержувачу.

Зміна/додавання ще одного вікна доставки, до Декларації на прохання Відправника, можливе до формування маршрутного листа кур'єра.

Зміна/додавання ще одного вікна доставки, на прохання Одержувача, можливе під час телефонування кур'єра Одержувачу. Послуга надається безкоштовно.

Доставка Відправлень виконується з понеділка по п'ятницю у сім часових вікон:

- 1 часове вікно з 9.00 до 11.00;

- 2 часове вікно з 10.00 до 12.00;
- 3 часове вікно з 12.00 до 14.00;
- 4 часове вікно з 14.00 до 16.00;
- 5 часове вікно з 16.00 до 18.00;
- 6 часове вікно з 18.00 до 20.00;
- 7 часове вікно з 20.00 до 22.00.

Доставка Відправлень у суботу виконується у п'ять часових вікон:

- 1 часове вікно з 9.00 до 11.00;
- 2 часове вікно з 10.00 до 12.00;
- 3 часове вікно з 12.00 до 14.00;
- 4 часове вікно з 14.00 до 16.00;
- 5 часове вікно з 16.00 до 18.00;

3.4.3 **Доставка день в день** – доставка Відправлень, яка замовлена Відправником до 10.30, відвантажена зі складу Відправника до 12.00, може бути виконана до кінця поточного робочого дня. Дана послуга доступна у Києві, Харкові, Дніпропетровську, Запоріжжі, Львові, Одесі.

Доставка здійснюється в чотири часові вікна:

- 4 часове вікно з 14.00 до 16.00;
- 5 часове вікно з 16.00 до 18.00;
- 6 часове вікно з 18.00 до 20.00;
- 7 часове вікно з 20.00 до 22.00.

Доставка день в день – доставка Відправлень, яка замовлена Відправником до 14.30, відвантажена зі складу Відправника до 16.00, може бути виконана до кінця поточного робочого дня. Дана послуга доступна у Києві, Харкові, Дніпропетровську, Запоріжжі, Львові, Одесі.

Доставка здійснюється у два часові вікна:

- 6 часове вікно з 18.00 до 20.00;
- 7 часове вікно з 20.00 до 22.00.

Вибір вікна доставки відбувається під час оформлення Декларації або Реєстру відправлень Відправником. Для зміни вікна доставки Замовник може повідомити про це – персонального менеджера, кур'єра під час телефонного підтвердження доставки. Послуга надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

3.4.4 **Післяплата** – гарантія оплати вартості Відправлення Одержувачем, в сумі, зазначеній в Декларації. Повернення Післяплати відбувається у наступні терміни:

- На протязі 3-х робочих днів після виконання доставки.

Додавання/заміна/відміна суми післяплати в Декларації можлива лише до моменту формування маршрутного листа кур'єра. Послуга надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

3.4.5 **Контроль підпису документів** – кур'єр проконтролює підписання документів Відправника. Послуга може бути замовлена до моменту забору Відправлення. Послуга надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

3.4.6 **Повернення товару Одержувачем** – повернення Відправлення Відправнику від Одержувача протягом терміну встановленого ЗУ «Про захист прав Споживачів» або терміну встановленого Відправником. Послуга надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

3.4.7 **Переадресація** – зміна адреси доставки Відправлення Одержувачу. В разі замовлення переадресації, Відправником або Одержувачем, вона можлива на будь якому етапі обробки Відправлення (крім видачі). Послуга надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

3.4.8 **Підйом на поверх** – доставка Відправлення до дверей Одержувача, або забір Відправлення від дверей Відправника в багатоповерхових будинках. Якщо не замовлена з початку, послуга доступна до замовлення, на будь якому етапі доставки. На етапі видачі можливе замовлення послуги в разі, якщо вага Відправлення до 31 кг та об'єм до 0,5 м³. При не працюючих ліфтах або якщо ліфтів немає послуга надається тільки до 5-го поверху включно. Послуга надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

3.4.9 **Пакування у стрейч-плівку** – додаткове пакування Відправлень у плівку за бажанням Відправника. Послуга доступна до замовлення до формування маршрутного листа кур'єра. Послуга надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.

- 3.4.10 **Очікування кур'єром** – період перебування кур'єра на адресі вказаній Замовником, понад безкоштовний час очікування (10 хвилин). Послуга не потребує попереднього замовлення, надається згідно діючих Тарифів https://www.zruchna.ua/download/new_price_ua.pdf.
- 3.4.11 **Доставка на вибір** – доставка Одержувачу кількох позицій з можливістю вибору однієї чи кількох, та повернення решти Відправлень Відправнику. Послуга доступна до замовлення до моменту формування маршрутного листа кур'єра. Послуга надається згідно діючих галузевих Тарифів https://www.zruchna.ua/ru/b2b_tovar_na_vybir.
- 3.4.12 **Фулфіллмент** – комплекс послуг, що включає забір та доставку товару на Термінал ZRUCHNA, зберігання, облік, комплектування та пакування Відправлень згідно розпоряджень Відправника, маркування, оформлення супровідної документації та обробку повернень. Послуги можуть бути замовлені як комплексно, так і окремо. Послуги надаються згідно діючих Тарифів на послугу Фулфіллмент - https://www.zruchna.ua/doc/zd_fulfillment-ukr.pdf.

3.5 Сервіси ZRUCHNA:

- 3.5.1 **Сервіс «API»** передбачає можливість керування доставками в інформаційній системі Замовника, за умови інтеграції облікових систем відповідно до протоколу API ZRUCHNA. Сервіс надається безкоштовно.
- 3.5.2 **Сервіс «Відстеження Відправлення»** передбачає можливість відстежити Відправлення за номером Декларації. Скористатися сервісом можна на Сайті. Сервіс надається безкоштовно.
- 3.5.3 **СМС інформування** – передача інформації у смс повідомленні про стан, час доставки, зміни у параметрах доставки, коди для отримання Відправлень та інформаційних повідомлень, на номер вказаний у Декларації. Сервіс надається безкоштовно.

4. ОГОЛОШЕНА ВАРТІСТЬ

- 4.1 Оголошення вартості здійснюється при оформленні Відправлення шляхом зазначення у Декларації чи Реєстрі відправлень. Сума не повинна перевищувати реальну ринкову вартість Відправлення, та повинна підтверджуватися у супровідних документах – чек видаткова, накладна, експертна оцінка.
- 4.2 **Мінімальна оголошена вартість Відправлення – 1 грн.**, без обмеження ваги, габаритів та кількості місць Відправлення. Дана оголошена вартість встановлюється автоматично, в разі не оголошення вартості Відправником.
- 4.3 До перевезення приймаються Відправлення, що не перевищують наступні параметри:
- Відправлення вагою до 2 кг (включно) – до 100 000 (ста тисяч) гривень.
 - Відправлення вагою до 31 кг (включно) – до 150 000 (ста п'ятдесяти тисяч) гривень.
 - Відправлення вагою до 100 кг (включно) – до 300 000 (трьохсот тисяч) гривень.
 - Відправлення вагою до 500 кг (включно) – до 500 000 (п'ятисот тисяч) гривень.
 - Відправлення вагою понад 500 кг – до 1 000 000 (одного мільйона) гривень.

5. ТЕРМІН ВИКОНАННЯ ДОСТАВОК

- 5.1 Доставка по містах Київ, Харків, Львів, Запоріжжя, Одеса, Дніпропетровськ – в день подачі заявки або на наступний день (відповідно до замовлених послуг та часових вікон визначених у п. 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3).
- 5.1.1 Повернення Відправлень протягом 3 днів з моменту відмови від Відправлення Одержувачем чи закінчення терміну зберігання.
- 5.2 Доставка по передмістю Києва (Додаток А до Тарифів) – на наступний день після виконання забору.
- 5.2.1 Повернення Відправлень протягом 3 днів з моменту відмови від Відправлення Одержувачем чи закінчення терміну зберігання.
- 5.3 Доставка з м. Київ по Україні (обласні центри) (крім тимчасово окупованих територій) - протягом 3 днів з дати здійснення забору Відправлення або на наступний день з дати надходження Відправлення в обласний центр. Доставка з Одеси, Запоріжжя, Харкова, Дніпропетровська та Львова по Україні (обласні центри) протягом 2-ох днів з дати виконання забору.
- 5.3.1 Повернення Відправлень протягом 4 днів з моменту відмови від Відправлення Одержувачем чи закінчення терміну зберігання.
- 5.4 Доставка по містах в області (включаючи Київську за винятком передмістя) - протягом 3 днів з дати здійснення забору Відправлення або на наступний день з дати надходження Відправлення в обласний центр з іншого регіону:
- 5.4.1 Повернення Відправлень протягом 5 днів з моменту відмови від Відправлення Одержувачем чи закінчення терміну зберігання.
- 5.5 Усі терміни вказані вище вираховуються лише у робочих днях ZRUCHNA.

5.6 Термін повернення Післяплати визначається відповідно до можливостей надання послуги в кожному окремому регіоні.

6. ТЕРМІН БЕЗКОШТОВНОГО ЗБЕРІГАННЯ:

6.1 Термін безкоштовного зберігання Відправлення у Поштоматі – 3 робочих дні згідно графіка роботи Поштомата.

6.2 Термін безкоштовного зберігання на Терміналі для виконання адресної доставки – 7 робочих днів відділу адресної доставки.

7. ІНФОРМАЦІЯ, НЕОБХІДНА ДЛЯ ОФОРМЛЕННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

7.1 Обрати тип послуги (вид перевезення):

- «Двері–Поштомат»;
- «Двері–Двері»;
- «Термінал–Поштомат»;
- «Термінал–Двері».

7.2 Бажане часове вікно забору (3.4.1)

7.3 Бажане часове вікно доставки, або декілька вікон доставки (3.4.2 та 3.4.3)

7.4 Інформація про Відправника:

7.4.1 Для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва, адреса (місто, вулиця, дім, квартира/офіс), П. І. Б. та номер мобільного телефону контактної особи, номер постачальника.

7.4.2 Для фізичних осіб – П. І. Б., адреса (місто, вулиця, дім, квартира/офіс), номер мобільного телефону, номер постачальника.

7.5 Інформація про Одержувача:

7.5.1 Для юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців – назва, адреса (місто, вулиця, дім, квартира/офіс), П. І. Б. та номер мобільного телефону контактної особи.

7.5.2 Для фізичних осіб – П. І. Б., адреса (місто, вулиця, дім, квартира/офіс), номер мобільного телефону.

7.6 Інформація про Відправлення:

7.6.1 Кількість місць.

7.6.2 Фактична та об'ємна вага.

7.6.3 Опис вмісту Відправлень – артикули, назву, оголошену вартість кожного товару у Відправленні.

7.7 Платник послуг – отримувач/відправник

7.7.1 Цінність вантажу – сплачує отримувач чи відправник

7.7.2 Післяплата

7.7.3 Оплата післяплати

7.8 Форма розрахунку (готівкова, безготівкова).

7.9 Додаткові послуги:

7.7.1 Контроль підпису

7.7.2 Повернення документів

7.7.3 В обмін на вантаж

7.8. Артикульна доставка (товар на вибір) – артикул відправлення, кількість міст, вартість продукції по кожній позиції окремо, об'єм, вага, цінність, опис відправлення)

8. УМОВИ ЗАБОРУ ВІДПРАВЛЕННЯ

8.1 Для виконання забору Відправлення Відправник має забезпечити наступні умови:

- Можливість під'їхати автомобілем ZRUCHNA за адресою до місця безпосереднього завантаження Відправлення;
- Провести завантажувальні роботи через задній борт автомобіля;
- До часу забору вказаного в заявці мати підготовлене до завантаження, належним чином упаковане та промарковане Відправлення.
- Відправник повинен перебувати за адресою забору впродовж всього, вказаного в заявці, часового вікна.
- Якщо по прибутті кур'єра на склад постачальника, товар не оплачено Замовником, та не може бути переданий кур'єру, то послуга вважається наданою та повинна бути оплачена Замовником. Повторний виїзд кур'єра оплачується як окреме замовлення.

8.2 Якщо платником послуг є Відправник, то він повинен мати позитивний баланс коштів в ZRUCHNA.

- 8.3 Якщо вага Відправлення становить понад 31 кг, то Відправник самостійно забезпечує завантаження Відправлення в кузов автомобіля ZRUCHNADOSTAVKA.UA.
- 8.4 Відправник повідомляє Одержувачу номер Декларації та термін доставки.
- 8.5 Час очікування під час забору Відправлень представником ZRUCHNA не повинен перевищувати 10 (десяти) хвилин, окрім обумовлених умовами завантаження випадків.
- 8.6 Відправник має підписати Декларації чи Реєстр відправлень для виконання адресної доставки або Акт прийому передачі, в разі передачі на склад фулфіллмент.
- 8.7 Укладання Відправлень під час завантаження відбувається згідно розпоряджень кур'єра.

9. УМОВИ ВИДАЧІ ВІДПРАВЛЕННЯ

Відправлення може бути видано при наступних умовах:

- 9.1 Готовність Одержувача або його представника одержати Відправлення на адресі доставки у відповідне часове вікно, на яке замовлена доставка у робочі, та за спеціальним графіком у вихідні та святкові дні.
- 9.2 В Декларації вказана правильна адреса та дійсний номер мобільного телефону Одержувача (вказані Відправником).
- 9.3 Є можливість під'їхати автомобілем ZRUCHNA до адреси Відправника та провести розвантажувальні роботи через задній борт автомобіля.
- 9.4 Якщо вага Відправлення до 31 кг то послуга «Підйом на поверх» в будинках з працюючим ліфтом надається безкоштовно. З непрацюючим ліфтом до 5 поверху. В інших випадках згідно діючих Тарифів.
- 9.5 Якщо вага Відправлення понад 31 кг і не замовлено додаткову послугу «Підйом на поверх», то Відправлення передається біля автомобіля. Послуга «Підйом на поверх» надається згідно діючих Тарифів.
- 9.6 Під час видачі Відправлень:
 - 9.6.1 Ідентифікація фізичної особи відбувається за номером телефону та/або за кодом в смс повідомленні у отримувача
 - Одержувач має підписати Декларацію.
 - 9.6.2 Юридична особа має надати представнику ZRUCHNA документ, який підтверджує особу, що представляє Одержувача зазначену в Декларації:
 - Паспорт громадянина України.
 - Паспорт громадянина України для виїзду за кордон.
 - Паспорт іноземного громадянина, у якому відомості про особу вказані кирилицею та/або по-латині. У разі використання іншої абетки – надати Апостиль (офіційний переклад паспорта українською мовою).
 - Водійське посвідчення (при видачі Відправлення з оголошеною вартістю до 10.000 грн.).
 - Надати Довіреність на отримання Відправлення завірену мокрою печаткою.
 - Одержувач має підписати та поставити мокру печатку на Декларації чи Реєстрі відправлень.
- 9.7 Сплатити залежно від форми розрахунку представнику ZRUCHNA кошти за надані послуги.
- 9.8 Час перебування представника ZRUCHNA на адресі Одержувача не може перевищувати 10 (десять) хвилин.

10. ВИМОГИ ДО ГАБАРИТІВ ТА ВАГИ ВІДПРАВЛЕННЯ

- 10.1 Для доставки в Поштомати «ПриватБанк», приймаються Відправлення фактичною вагою до 30кг на одне Відправлення.
Максимальні габарити Відправлень:
 - «ПриватБанк» – 37*35*61 см В.Ш.Д.;Габарити вказані з врахуванням упаковки. Поштомати розташовуються – <https://www.zruchna.ua/post>.
- 10.2 **Доставка до дверей:**
 - При доставці за послугою «День в день» до перевезення приймаються Відправлення фактичною вагою до 31 кг на одне Відправлення. Максимальна довжина Відправлення до 140 см, висота до 70 см та ширина до 50 см, але не більше 0,5 м³.
 - При доставці на наступний день до перевезення приймаються Відправлення фактичною вагою до 800 кг на одне Відправлення. Максимальна довжина Відправлення до 600 см, висота до 190 см та ширина до 220 см – для перевезень по м. Київ. Міжміські перевезення – до 600 см, висота до 160 см та ширина до 200 см. Дані послуги виконуються за допомогою компанії «Ін Тайм».
- 10.3 **Перевезення Відправлень вагою понад 31 кг** — велика побутова техніка, будівельні матеріали, меблі, приймаються до перевезення за галузевими Тарифами, які розміщені на Сайті. Дані послуги

виконуються за допомогою компанії «Ін Тайм».

11. ПОГОДЖЕННЯ РОЗБІЖНОСТЕЙ

11.1 Якщо в ході переваження та вимірювання Відправлення, на Терміналі, виявлено розбіжності вказаних Відправником фактичних ваги та об'єму:

- Розбіжність не перевищує 10% – Відправлення приймаються до перевезення по фактичній або об'ємній вазі без узгодження з Відправником та зі зміною у тарифікації послуг по факту виявлення розбіжностей;
- Розбіжність перевищує 10% – Відправлення приймаються до перевезення після узгодження з Відправником розбіжностей у вазі, об'ємі та змін у тарифікації послуг.

12. ВИМОГИ ДО МАРКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

Відправлення які передаються для доставки повинні бути промарковані. Тип маркування визначає об'єм та вартість послуг які надає ZRUCHNA.

Типи маркувань:

12.1 Перше місце промарковане за допомогою Декларації ZRUCHNA, кожне наступне місце — за допомогою стікеру, роздрукованих за допомогою особистого кабінету. Дані Відправлення можуть бути доставлені в день забору (згідно розпорядженням Відправника). В цьому випадку додаткова плата за маркування не нараховується.

12.2 Кожне місце промарковане у довільній формі з дотриманням наступних вимог:

- Назва інтернет магазину;
- Дата передачі Відправлення;
- Адреса доставки;
- Коротка інформація про Відправлення;
- Внутрішній номер замовлення;
- Дата та часове вікно доставки;
- Номер телефону Одержувача;
- Нумерація місць Відправлення (1/2, 2/2...).

На Терміналі при обробці Відправлення відбувається маркування стандартними стікерами. Оплата за послуги нараховується згідно діючих Тарифів розміщених на Сайті. Дані Відправлення можуть бути доставлені в день забору (згідно розпорядженням Відправника).

12.3 Відправлення промарковані за допомогою артикулу, SKU або серійного номеру передаються разом з Актом приймання передачі для обробки на складі «Фулфілмент», згідно подальших розпоряджень Відправника. Оплата за послуги нараховується згідно діючих Тарифів розміщених на Сайті.

12.4 Не промарковані Відправлення маркуються кур'єром при заборі за допомогою ручного стікера. На Терміналі при обробці Відправлення відбувається маркування стандартними стікерами. Оплата за послуги нараховується згідно діючих Тарифів розміщених на Сайті.

13. ВИМОГИ ДО ПАКУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

13.1 Упаковка Відправлення повинна бути належною і якісною та забезпечувати цілісність Відправлення під час його транспортування, а також виключати можливість доступу до Відправлення сторонніх осіб.

13.2 Пломбування Відправлень проводиться Замовником\Перевізником з його ініціативи або на вимогу однієї зі сторін:

- Пломбуватися можуть контейнери та окремі місця.
- Про опломбування Відправлень в Декларації робиться відмітка із зазначенням змісту відтиску пломби.
- Пломби слід навішувати таким чином, щоб виключалася можливість доступу до Відправлення без їх знімання або порушення цілості.
- Водій, який виконує обов'язки експедитора, приймаючи опломбовані Відправлення, зобов'язаний переконатися в правильності навішування пломби, відсутності пошкоджень, а також чіткості контрольних і літерних знаків на пломбі.
- Якщо виникають сумніви, пов'язані з неправильністю пломбування, невиразністю відтисків знаків на пломбі Відправлення без пере пломбування для перевезення не приймається.
- Заборонено приймати до перевезення Відправлення чії окремі місця, поєднані між собою скотчем, мотузками, пакувальною стрічкою та іншими подібними матеріалами.

13.3 Належна упаковка

№П/П	Категорії Відправлень	Упаковка Відправника	Упаковка «ZRUCHNA»	Приклади Відправлень
1	Автомобільні підкрилки Автомобільні фари	Стрейч-плівка Заводське пакування в стрейч-плівці. Гофрокартонна коробка з наповнювачем / гофрокартон + повітряно- пухирчата плівка	Стрейч-плівка Гофрокартонна коробка з наповнювачем + повітряно- пухирчата плівка	Автомобільні підкрилки Автомобільні фари
2	Акваріуми	Стрейч-плівка Заводське пакування в стрейч-плівці. Гофрокартонна коробка з наповнювачем / гофрокартон + повітряно- пухирчата плівка	Стрейч-плівка Заводське пакування в стрейч-плівці. Гофрокартонна коробка з наповнювачем / гофрокартон + повітряно- пухирчата плівка	Акваріуми
3	Ватяні та дитячі без каркасні матраци до 120 см в ширину	Мішок, стрейч-плівка	Мішок, стрейч-плівка	Ватяний матрац, дитячий односпальний матрац.
4	Велосипеди в заводському картонному пакуванні	Без упаковки	Не допаковується	Велосипеди
5	Взуття без упаковки	Гофрокартонна коробка	Гофрокартонна коробка	Туфлі без упаковки
6	Взуття в спеціальній картонній коробці	Стрейч-плівка	Стрейч-плівка	Чоботи в фірмовій коробці
7	Вироби з металу, пластику, каменю, граніту запчастини до 31 кг *	Гофрокартонна коробка з наповнювачем / гофрокартон	Гофрокартонна коробка з наповнювачем + повітряно- пухирчата плівка / поролон; гофрокартон + стрейч-плівка	Металеві запчастини, пластикові вироби
8	Відправлення з декоративним покриттям	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Плінтуси, багети
9	Вогнегасники до31 кг*	Гофрокартонна коробка з наповнювачем / гофрокартон	Гофрокартонна коробка з наповнювачем / гофрокартон	Вогнегасники
10	Вудки	Гофрокартонна коробка, гофрокартон	Гофрокартонна коробка– тубус, гофрокартон	Вудки
11	Диски автомобільні легкосплавні (легкові), мото-диски та колеса в комплекті	Заводська упаковка; лицьова сторона в гофрокартон + стрейч- плівка	Лицьова сторона в гофрокартон + стрейч- плівка	Диски автомобільні легкові
12	Диски автомобільні сталеві	Без упаковки	Не допаковується	Диски автомобільні для легкових автомобілів
13	Диски для с/г техніки, вантажних автомобілів	Без упаковки	Не допаковується	Диски автомобільні для вантажівок, с/г техніки
14	Дитячі коляски, інвалідні візки без пакування	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Дитячі коляски, інвалідні візки
15	Дитячі коляски, інвалідні візки в заводському картонному пакуванні	Без упаковки	Не допаковується	Дитячі коляски, інвалідні візки
16	Документи	Пакет / конверт	Картонний конверт / фірмовий пакет	Документи
17	Дрібна побутова техніка, електроніка в заводській блістерній упаковці	Гофрокартонна коробка	Фірмова гофрокартонна коробка	Флешки, навушники, мишки
18	Дрібна побутова техніка, електроніка в заводській картонній упаковці	Стрейч-плівка	Стрейч-плівка	Кухонна техніка, офісна техніка, фототехніка, аудіотехніка
19	Дрібна та середня побутова техніка без упаковки	Гофрокартонна коробка з наповнювачем	Гофрокартонна коробка+ пінопластовий наповнювач, повітряно- пухирчата плівка, поролон	Кухонна техніка, офісна техніка, фототехніка, аудіотехніка
20	Друкована продукція більше 1,5 кг*	Гофрокартонна коробка / гофрокартон	Гофрокартонна коробка, гофрокартон + стрейч- плівка	Газети, журнали, офісний папір.

21	Друкована продукція до 1,5 кг*	Без упаковки	Фірмовий пакет, гофрокартонна коробка, стрейч-плівка	Зошити, книги, записники.
22	Інструменти в заводській упаковці	Стрейч-плівка	Стрейч-плівка	Набори інструментів
23	Кабельно-провідникова продукція: трос, канат, провід, гофротруба	Без упаковки	Не допаковується	Кабель, провід, канат
24	Карнизи, металопрофіль, короб пластиковий	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Карнизи, металопрофіль, короб пластиковий
25	Картини, ікони	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Картини, ікони
26	Крихкі вироби з пластику, кераміки, скла, до 31 кг*	Гофрокартонна коробка з наповнювачем	Гофрокартонна коробка+ пінопластовий наповнювач, повітряно-пухирчаста плівка, поролон	Статуетки, сувеніри
27	Крісла (в т.ч. автомобільні), стільці	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Крісла, стільці, табуретки
28	Ламінат, дошки	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Дошка, рейка, ламінат
29	Лампи люмінесцентні	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Лампи люмінесцентні для освітлення.
30	Мобільні телефони, планшети	Гофрокартонна коробка	Фірмовий пакет + фірмова гофрокартонна коробка	Мобільні телефони, планшети, електронні книги, GPS-навігатори, цифрові фоторамки
31	Ноутбуки, планшети, DVD-плеєри	Гофрокартонна коробка	Гофрокартонна коробка+ повітряно-пухирчаста плівка	Ноутбуки, планшети, DVD-плеєри
32	Парфумерія, косметика	Гофрокартонна коробка з наповнювачем	Картонна коробка + пінопластовий наповнювач, повітряно- пухирчаста плівка	Парфуми, косметика(декоративна, лікувальна)
33	Посуд груповий крихкий	Кожен предмет окремо перекладений пом'якшувальним матеріалом	Гофрокартонна коробка+ пінопластовий наповнювач, повітряно- пухирчаста плівка, поролон	Набір бокалів, чашок, рюмок
34	Посуд груповий не крихкий	Гофрокартонна коробка	Гофрокартонна коробка	Каструлі, столові прибори
35	Посуд одиничний крихкий	Гофрокартонна коробка з наповнювачем	Гофрокартонна коробка+ пінопластовий наповнювач + повітряно- пухирчаста плівка, поролон	Ваза, чашка, бокал
36	Рекламна широкоформатна продукція	Гофрокартонна коробка, стрейч-плівка, банерна тканина, гофрокартон	Гофрокартонна коробка– тубус, стрейч-плівка	Банери, плакати, креслення
37	Речі, м'які текстильні вироби, одяг, валізи, сумки	Мішок, коробка, стрейч- плівка	Фірмовий пакет, фірмовий мішок, гофрокартонна коробка, стрейч-плівка	Подушки, одяг, тканини
37	Рідини в пластикових відрах до 10 кг*	Обгорнуті стрейч-плівкою	Стрейч-плівка	Фарба, клей, мастило
39	Рідини в пластикових відрах понад 10 кг*	Тільки в заводській упаковці	Не допаковується	Фарба, клей, мастило
40	Рідини в пластикових, металевих ємностях	Тільки в заводській упаковці	Не допаковується	Фарба, клей, мастило
41	Рідини в склі	Гофрокартонна коробка з наповнювачем. Кожен предмет окремо перекладений пом'якшувальним матеріалом (окрім Відправлень на палеті)	Гофрокартонна коробка+ пінопластовий наповнювач + повітряно- пухирчаста плівка, поролон	Фарба, клей
42	Рулони з матеріалами	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч- плівка	Ковролін, лінолеум, килими
43	Світильники люмінесцентні, без	Гофрокартонна коробка з наповнювачем	Гофрокартонна коробка+ повітряно-пухирчаста	Світильники з люмінесцентними лампами

	пакування		плівка. Гофрокартон + повітряно-пухирчаста плівка.	всередині.
44	Сипучі суміші в мішках, пакетах	Гофрокартонна коробка поліпропіленовий/мішок стрейч-плівка	Гофрокартонна коробка / мішок поліпропіленовий/ стрейч-плівка	Цемент, добрива
45	Сітка в рулоні	Кути в гофрокартон	Кути в гофрокартон	Сітка "рабиця"
46	Спортивне знаряддя, спортивний інвентар до 31 кг (без гострих частин та частин, які виступають)*	Картонна коробка / гофрокартон	Гофрокартонна коробка/ гофрокартонна коробка+ повітряно-пухирчаста плівка / гофрокартон	Лижі, борди, ролики, ковзани
47	Телевізор	Тільки в заводській упаковці.		Телевізор
48	Труби та фітинги для внутрішніх робіт, Ø > 110 мм	Гофрокартон + стрейч- плівка	Гофрокартон + стрейч-плівка	Труби для внутрішнього водопостачання
49	Труби та фітинги для зовнішніх робіт, Ø < 111 мм	Стрейч-плівка	Стрейч-плівка	Труби для каналізації
50	Шини	У чистому стані – без упаковки / заводська упаковка	Не допаковуються	Шини

*- об'ємної чи фактичної ваги на одне місце.

14. ЗАБОРОНЕНІ ДО ТРАНСПОРТУВАННЯ ВІДПРАВЛЕННЯ

14.1 Відправник або Одержувач зобов'язується не використовувати послуги ТОВ «ZRUCHNA» для доставки:

- вогнепальної зброї та боєприпасів до неї;
- холодної зброї та інших предметів, призначених для нападу й оборони;
- тварин, птахів та отруйних рослин (живих істот і неживих об'єктів);
- наркотичних засобів, психотропних речовин та їх аналогів;
- національної та іноземної валюти, виробів зі срібла, золота й інших дорогоцінних металів;
- харчових продуктів, термін зберігання яких не перевищує 10 днів;
- мотоциклів, скутерів, моторолерів та інших транспортних засобів, в яких містяться ПММ (бензин, дизпаливо, мастило). Клієнт перед передачею Відправлень повинен зливати ПММ. Звертати особливу увагу на пакування даного Відправлення: крихкі, гострі частини кузова повинні бути ОБОВ'ЯЗКОВО обмотані гофрокартоном та скотчем, а всі Відправлення повинні бути упаковані у дерев'яний ящик;
- Відправлень, які не захищені чи не заповнені відповідно до їх маси, форми, характеру вмісту і тривалості доставки;
- Відправлень, що не мають необхідних документів, які підтверджують вміст вкладеного і його вартість, якщо надання таких документів вимагається цими умовами або чинним законодавством України;
- Відправлень, у яких неповно або неточно заповнено графі Декларації щодо Відправника, Одержувача чи Платника;
- пошкоджених Відправлень та Відправлень у пошкодженій упаковці;
- Відправлень, що вимагають спеціального температурного режиму транспортування та зберігання;
- Відправлень виняткової та/або важко оцінюваної вартості, таких як твори мистецтва, ювелірні вироби, дорогоцінне каміння чи інші унікальні речі;
- Відправлень, що містять товар, який швидко псується, ламкий товар і товар, що потребує специфічного захисту та поводження;
- Відправлень, доставка (перевезення) яких заборонена законодавством або які потребують проходження специфічних офіційних чи інших процедур, вживання захисних заходів або узгодження;
- Відправлень, характер яких може призвести до загибелі або ушкодження здоров'я людей, втрати чи пошкодження речей або пристроїв, та Відправлень, які не підходять для доставки (перевезення) наявними транспортними засобами;
- Відправлень, що містять скло (дзеркала) будь-яке, в тому числі автомобільне (за винятком скла в належній упаковці , не зазначаючи цінності і попередивши клієнта, що при пошкодженні вартість Відправлення виплачуватися не буде);
- Відправлень, які відповідно до законодавства можуть бути доставлені тільки державним поштовим оператором;
- рослин (розсади, квітів), за винятком саджанців дерев і кущів;

- хутра та виробів з хутра;
- вибухових речовин 1 класу небезпеки (крім підкласів 1.4, 1.5 та 1.6);
- газів, що знаходяться в посудинах під тиском, 2 класу небезпеки:
 - Незаймистих газів.
 - Незаймистих отруйних газів.
 - Легкозаймистих газів.
 - Легкозаймистих отруйних газів.
 - Хімічно нестабільних газів.
 - Хімічно нестійких отруйних газів.
- легкозаймистих рідин 3 класу небезпеки:
 - Речовин з високим ступенем небезпеки: легкозаймистих рідин з температурою кипіння або початку кипіння не вище за 35 °С і легкозаймистих рідин з температурою займання нижче за 23 °С, які є або сильно токсичними, або сильно корозійними.
 - Речовин із середнім ступенем небезпеки: легкозаймистих рідин з температурою займання нижче за 23 °С, які не належать до групи пакування I.
 - Речовин з низьким ступенем небезпеки: легкозаймистих рідин з температурою займання від 23 °С до 61 °С включно.
- легкозаймистих речовин і матеріалів 4 класу небезпеки:
 - Легкозаймистих твердих речовин.
 - Речовин, здатних до самозаймання.
 - Речовин, що виділяють легкозаймисті гази при зіткненні з водою;
- речовин, що окислюють, і органічних пероксидів 5 класу небезпеки:
 - Речовин, що окислюють.
 - Органічних пероксидів;
- отруйних та інфекційних речовин 6 класу небезпеки:
 - Токсичних речовин;
 - Інфекційних речовин.
- радіоактивних речовин 7 класу небезпеки.

У разі виявлення предметів, заборонених для доставки (перевезення) нормами чинного законодавства України, Відправлення затримується до прибуття працівників правоохоронних органів. Всю повноту відповідальності за достовірність і правильність зазначення вмісту Відправлення та відповідність його вимогам законодавства України несе Замовник.

