

«Утверждаю»
Генеральный директор
ЗАО «Ю-Ти-Джи-Экспресс»

Синегубов А.Ю.
«16» января 2023 года.



Правила оказания услуг UTG-EXPRESS

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг UTG-EXPRESS, права и обязанности участников UTG-EXPRESS и пользователей услуг UTG-EXPRESS.

1.2. Настоящие Правила действуют с даты их утверждения до даты утверждения новой редакции Правил.

1.3. Авторский надзор и ведение контрольного экземпляра Правил возлагается на разработчиков данного документа.

1.4. Разработчиком и владельцем UTG-EXPRESS является ЗАО «Ю-Ти-Джи-Экспресс».

2. Участие в системе UTG-EXPRESS.

2.1. Участники системы UTG-EXPRESS осуществляют деятельность по оказанию услуг UTG-EXPRESS на основании договоров, заключенных с владельцем UTG-EXPRESS.

2.2. В своей деятельности участники руководствуются «Положением о системе UTG-EXPRESS», настоящими Правилами и иными документами, регламентирующими деятельность UTG-EXPRESS.

2.3. Участники системы UTG-EXPRESS обязаны:

- обеспечивать пересылку корреспонденции пользователям в контрольные сроки;
- обеспечивать сохранность принятой от пользователей корреспонденции;
- обеспечивать качество услуг UTG-EXPRESS, соответствующее стандартам, установленным настоящими Правилами, условиям договоров, а также предоставляемой владельцем UTG-EXPRESS информации об условиях оказания данных услуг;
- обеспечивать соблюдение тайны связи.

2.4. Участники UTG-EXPRESS информируют пользователей услуг UTG-EXPRESS через средства массовой информации о своей деятельности и новых услугах, могут публиковать ежегодные отчеты, имеют право на подготовку и распространение рекламных сообщений в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также учитывают в своей работе предложения и пожелания пользователей услуг UTG-EXPRESS, направленные на улучшение их обслуживания.

2.5. На основании данных Правил и указаний владельца UTG-EXPRESS, участники UTG-EXPRESS самостоятельно разрабатывают, с учетом местных особенностей, технологии оказания услуг UTG-EXPRESS.

3. Оформление и оборудование пункта обслуживания.

3.1. У входа на СПО участника системы UTG-EXPRESS должна быть размещена вывеска с указанием его наименования, режима работы и логотипа UTG-EXPRESS. Текст вывески выполняется на русском языке, а также на государственном языке республики, входящей в состав Российской Федерации.

3.2. Режим работы СПО согласовывается с владельцем UTG-EXPRESS и должен быть

удобным для пользователей.

3.3. Внутри СПО на видном и доступном для пользователей месте должны находиться необходимые информационные материалы, в частности:

- об оказываемых услугах;
- о порядке адресования, упаковки и оплаты пересылки корреспонденции;
- о тарифах на услуги UTG-EXPRESS;
- о предметах запрещенных к пересылке по сети UTG-EXPRESS;
- об ответственности участников UTG-EXPRESS перед пользователями;
- об ответственности пользователей.

4. Требования к корреспонденции (экспресс отправлениям).

4.1. Предметы, запрещенные к пересылке по сети UTG-EXPRESS:

а) огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое оружие, составные части огнестрельного, сигнального, пневматического, газового оружия, боеприпасы, холодное оружие (включая метательное), все виды ножей, электрошоковые устройства и искровые разрядники.

б) наркотические средства, психотропные, радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества, лаки, краски, растворители.

в) животных и растения.

г) денежные знаки Российской Федерации и иностранная валюта, векселя, облигации государственных займов, акции, лотерейные билеты, государственные знаки почтовой оплаты, акцизные марки, изделия из драгоценных металлов и камней.

д) скоропортящиеся продукты питания (фрукты, овощи, молочные изделия, продукты питания без заводской упаковки).

4.2. Лекарственные препараты к экспресс доставке принимаются исключительно в заводской упаковке с кассовым чеком, подтверждающим факт приобретения в аптечных сетях. Наименование препарата должно быть указано на русском языке. Наркотические и психотропные препараты к доставке не принимаются. Упаковка препарата должна соответствовать форме содержимого и обеспечивать безопасную доставку. Ответственность за качество упаковки несет отправитель лекарственного препарата.

4.3. В целях безопасности, корреспонденция принимается в упакованном, но не запечатанном виде. После осмотра сотрудником, принимающим корреспонденцию, отправителю предоставляется фирменный пакет для упаковки отправления.

4.4. Предельный вес единицы корреспонденции составляет 5,0 кг., максимальный размер 40 см в одном из измерений (длина, ширина, толщина), сумма трех измерений не должна превышать 80 см.

4.5. Упаковка корреспонденции должна соответствовать характеру вложения, условиям пересылки и продолжительности пути, исключать возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, печатей, пломб, перевязей, лент и т.п., порчи другой корреспонденции и причинения какого-либо вреда работникам системы UTG-EXPRESS.

4.6. В зависимости от особенностей вложения корреспонденции отправители должны соблюдать следующие условия:

- вложение не должно перемещаться внутри упаковки;
- хрупкие и бьющиеся предметы упаковываются в твердую тару и пересыпаются опилками или обкладываются стружками, ватой и т.п.;
- радиолампы и точные приборы (измерительные и др.) упаковываются в твердую тару с прокладками, исключающими перемещение и повреждение вложения при пересылке.

4.7. Для упаковки корреспонденции отправителем могут использоваться футляры, картонные коробки и деревянные ящички. В качестве материалов для упаковки может использоваться прочная бумага, полиэтиленовая пленка, однородная ткань.

4.8. Запрещается использовать для упаковки металлические коробки и ящички, фольгу, металлизированные бумагу и ткани.

4.9. Независимо от выбранного отправителем вида упаковки, вся корреспонденция запечатывается в фирменные пластиковые пакеты системы UTG-EXPRESS.

5. Адресация корреспонденции.

5.1. При отправке корреспонденции отправитель заполняет соответствующую часть перевозочной накладной или заявки (в зависимости от способа оформления накладной), указывая свои адресные данные и адресные данные получателя.

5.2. Адресные данные не должны содержать сокращенных названий и не относящихся к адресу знаков.

5.3. Адресные данные пишутся на русском языке, прописными печатными буквами при отправке по России и печатными буквами на английском языке при отправке за пределы Российской Федерации.

5.4. Запрещается принимать к перевозке корреспонденцию, где в качестве адреса получателя указывается:

- до востребования;
- номер абонентного ящика;
- номер полевой почты;
- номер воинской части;
- адрес гостиницы, лечебного или оздоровительного учреждения;
- номер исправительно-трудового учреждения.

5.5. Информация об адресных данных пользователей, об отправленной, поступившей корреспонденции и иных сообщениях, входящих в сферу деятельности UTG-EXPRESS, а также сама эта корреспонденция и иные сообщения являются тайной связи и выдаются только отправителям (адресатам) или их представителям. Все участники UTG-EXPRESS обязаны соблюдать тайну связи.

6. Прием корреспонденции.

6.1. Прием корреспонденции осуществляется:

- в стационарных пунктах обслуживания (СПО) - при самостоятельной доставке корреспонденции отправителем;
- в мобильных пунктах обслуживания (МПО) - при получении корреспонденции от отправителя по указанному им адресу.

6.2. В целях обеспечения безопасности, корреспонденция принимается в упакованном, но не запечатанном виде.

6.3. Сотрудники UTG-EXPRESS осуществляют осмотр вложений.

6.4. Вложения, содержащие предметы, перечисленные в пн. 4.1. настоящих Правил, к пересылке не принимаются.

Участники UTG-EXPRESS имеют право задерживать корреспонденцию, содержимое которой запрещено к пересылке, в месте обнаружения запрещенных вложений.

Временное хранение такой корреспонденции осуществляется с обеспечением точного учета и сохранности, должна быть исключена возможность доступа к ней посторонних лиц.

О факте обнаружения в корреспонденции предметов и веществ, указанных в подпунктах "а" и "б" пункта 4.1, и задержании этой корреспонденции участники UTG-EXPRESS немедленно ставят в известность органы внутренних дел или федеральной службы безопасности. Сотрудники указанных органов в присутствии руководителя (уполномоченного

представителя) участника UTG-EXPRESS производят изъятие запрещенных предметов и веществ с составлением акта, один экземпляр которого направляется отправителю.

Обнаруженные в корреспонденции животные и растения передаются по акту соответственно в ветеринарные органы и органы фитосанитарного контроля.

Обнаруженные денежные знаки Российской Федерации возвращаются отправителю или досылаются адресату почтовым переводом, при этом из обнаруженной суммы взыскиваются средства в размере платы за пересылку. Иностранная валюта, векселя, облигации государственных займов, акции, лотерейные билеты, государственные знаки почтовой оплаты, акцизные марки, изъятые из корреспонденции, пересылаются адресату или отправителю в письме с объявленной ценностью в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим управление деятельностью в области почтовой связи. За пересылку взимается плата, рассчитываемая по установленному тарифу почтовой службы РФ.

Продукты питания, а также предметы, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для жизни и здоровья работников или третьих лиц, загрязнять или портить (повреждать) другую корреспонденцию и оборудование UTG-EXPRESS, изымаются участниками UTG-EXPRESS и уничтожаются, если эту опасность нельзя устранить иным путем. В связи с этим составляется акт, один экземпляр которого направляется отправителю.

Об изъятии или уничтожении предметов и веществ, запрещенных к пересылке, участники UTG-EXPRESS в 10-дневный срок сообщают в письменной форме отправителю или адресату, за исключением случаев, когда по факту обнаружения указанных предметов и веществ органами внутренних дел или федеральной службы безопасности принимается решение о проведении оперативно-разыскных мероприятий.

6.5. Перевозка корреспонденции оформляется на накладной установленного образца.

6.6. На каждый фирменный пакет, с упакованной в него корреспонденцией, оформляется отдельная перевозочная накладная.

6.7. Накладная может быть оформлена рукописно в случае забора с адреса, либо посредством использования программного продукта UTG-EXPRESS с оформлением предварительной заявки.

6.8. Отправитель собственноручно указывает свои адресные данные и адресные данные получателя в заявке либо непосредственно в накладной, заверяя указанную информацию своей подписью.

6.9. Плата за услуги UTG-EXPRESS определяется по тарифам установленным в договоре с владельцем UTG-EXPRESS и взимается при приеме или выдаче корреспонденции.

6.10. Услуги UTG-EXPRESS оплачиваются в рублях Российской Федерации, путем наличных или безналичных расчетов.

6.11. В подтверждение факта приема корреспонденции отправителю выдается экземпляр перевозочной накладной.

7. Пересылка корреспонденции.

7.1. Пересылка корреспонденции, является технологической операцией по перемещению корреспонденции от СПО, в котором она была принята от отправителя, до СПО, в котором ее вручат адресату.

7.2. Пересылка корреспонденции включает в себя:

- обработку в СПО, подготовку к перевозке;
- передачу на борт ВС;
- перевозку на борту ВС;
- передачу с борта ВС;
- обработку в СПО, подготовку к выдаче.

7.3. Технологии обработки корреспонденции в СПО агенты UTG-EXPRESS разрабатывают самостоятельно.

7.4. Технологии передачи корреспонденции на борт ВС и получения ее с борта ВС разрабатываются владельцем UTG-EXPRESS и согласовываются им с аэропортами прилета и вылета.

7.5. Порядок перевозки корреспонденции на борту ВС определяется договорами, заключенными владельцем UTG-EXPRESS авиакомпаниями-участниками UTG-EXPRESS.

7.6. Участник системы UTG-EXPRESS отправивший корреспонденцию на борту ВС, обязан проинформировать по электронной почте участника системы UTG-EXPRESS в аэропорту назначения о переданной на борт ВС корреспонденции сразу после вылета ВС. Участник системы UTG-EXPRESS получивший сообщение по электронной почте о наличии на борту ВС корреспонденции, обязан по электронной почте подтвердить получение сообщения об отправленной корреспонденции. Уведомления об отправке сообщения и уведомления о прочтении сообщения распечатываются и сохраняются.

8. Доставка и вручение корреспонденции.

8.1. Вручение корреспонденции осуществляется:

- в стационарных пунктах обслуживания (СПО) - при личном обращении адресата или его доверенного лица;
- в мобильных пунктах обслуживания (МПО) - при доставке корреспонденции, по указанному отправителем адресу.

8.2. Корреспонденция вручается адресату после предъявления документа, удостоверяющего личность.

8.3. Удостоверяющими личность документами, необходимыми для получения корреспонденции, являются:

- паспорт (заграничный паспорт) гражданина Российской Федерации;
- военный билет;
- удостоверение личности офицера Министерства обороны, Министерства внутренних дел, Федеральной службы безопасности, Министерства по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации;
- удостоверение члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации;
- национальный паспорт или удостоверение с вкладышем «Виза», выданным соответствующими органами, либо свидетельство о регистрации по месту жительства или пребывания (для иностранцев и лиц без гражданства);
- вид на жительство, выдаваемый органами внутренних дел иностранным гражданам.

8.4. Адресат имеет право уполномочить другое лицо на получение корреспонденции, оформив ему доверенность, в установленном законодательством РФ порядке.

8.5. Участники UTG-EXPRESS, по просьбе граждан, обязаны бесплатно удостоверить доверенности на получение их представителями адресованной им корреспонденции.

8.6. Доверенное лицо при получении корреспонденции предъявляет разовую доверенность и один из документов, указанных в пункте 8.3. настоящих Правил.

Предъявленные разовые доверенности остаются в СПО.

8.7. Адресат имеет право заказать доставку по конкретному адресу корреспонденции, прибывшей на его имя в СПО.

В таком случае вручение корреспонденции производится после оплаты адресатом услуги по доставке корреспонденции.

9. Хранение, переадресация и возврат не выданной корреспонденции.

9.1. Поступившая корреспонденция при невозможности ее вручения адресату хранится в

СПО 14 календарных дней со дня поступления.

9.2. До выдачи адресату корреспонденции отправитель имеет право в месте приема корреспонденции за дополнительную плату:

- а) распорядиться о возврате его корреспонденции;
- б) распорядиться о выдаче корреспонденции другому лицу и по другому адресу или о доставке ее тому же адресату, но по другому адресу;
- в) продлить срок хранения корреспонденции в СПО места назначения до 2 месяцев со дня его поступления.

9.3. При неявке адресата в СПО за корреспонденцией в течение 3 рабочих дней со дня уведомления его о поступившей корреспонденции, участник UTG-EXPRESS повторно информирует его о прибытии корреспонденции. О дате и времени повторного информирования делается отметка на перевозочной накладной.

9.4. За хранение корреспонденции, свыше 3 рабочих дней с момента уведомления адресата о ее прибытии, устанавливаются штрафные санкции. Размер штрафных санкций составляет 0,5% от тарифа на доставку корреспонденции за каждые сутки хранения.

9.5. Корреспонденция возвращается по обратному адресу:

- а) по заявлению отправителя;
- б) при отказе адресата от получения корреспонденции;
- в) при отсутствии адресата по указанному адресу;
- г) в случае смерти адресата;
- д) по истечении установленного срока хранения.

9.6. За возвращение корреспонденции или отправление ее по новому адресу, указанному отправителем, с отправителя взимается плата, размер которой определяется по тарифам на услуги UTG-EXPRESS, действующим на дату возврата (отправления по новому адресу).

9.7. Для того чтобы отозвать корреспонденцию, отправитель обращается в СПО, в котором он сдавал корреспонденцию, с письменным заявлением. К заявлению прикладывается копии экземпляров перевозочной накладной и документов об оплате, выданных отправителю.

9.8. Если корреспонденция не передана в аэропорт для отправки к месту назначения - отправителю возвращается вся взятая с него сумма за вычетом вознаграждения участника, принявшего корреспонденцию от отправителя. Размер вознаграждения участника определяется договором с владельцем UTG-EXPRESS.

9.9. Отправленная корреспонденция возвращается после оплаты обратной перевозки корреспонденции отправителем. На операцию обратной пересылки выписывается новая перевозочная накладная.

9.10. Участник UTG-EXPRESS, принявший оплату за обратную пересылку корреспонденции, направляет в адрес участника UTG-EXPRESS, который должен провести вручение корреспонденции адресату, извещение о желании отправителя получить обратно свое отправление. В извещении указывается дата и время обращения отправителя, номер перевозочной накладной, оформленной на обратную пересылку корреспонденции.

9.11. При отказе адресата от поступившей на его имя корреспонденции, он собственноручно наносит на первый экземпляр перевозочной накладной надпись «От получения отказываюсь», проставляет дату и время, заверяет надпись личной подписью.

При отказе адресата от получения по телефону и невозможности его прибытия в СПО для собственноручного написания отказа, запись в перевозочную накладную делает сотрудник участника UTG-EXPRESS. На первый экземпляр перевозочной накладной наносится надпись «С адресатом контактировали по тел. (указывается телефонный номер адресата). Адресат от получения корреспонденции отказался», проставляются дата и время. Запись заверяется валидатором.

9.12. Участнику UTG-EXPRESS, принявшему корреспонденцию, направляется извещение об отказе адресата от получения корреспонденции.

9.13. Участник UTG-EXPRESS, принявший корреспонденцию, информирует отправителя об отказе адресата от ее получения. Отправитель может распорядиться:

- о возврате корреспонденции, оплатив ее обратную пересылку;
- о переадресации корреспонденции другому получателю;
- о своем отказе от корреспонденции и возможности ее уничтожения.

9.14. Если адресат не обращается за корреспонденцией в течение срока, указанного в пп. 9.1. настоящих Правил, участнику UTG-EXPRESS, принявшему корреспонденцию, направляется сообщение об истечении срока хранения корреспонденции. Участник UTG-EXPRESS, принявший корреспонденцию, информирует отправителя об истечении срока хранения корреспонденции. Отправитель может распорядиться:

- о возврате корреспонденции, оплатив ее обратную пересылку;
- о продлении срока хранения, внося оплату по соответствующему тарифу;
- о переадресации корреспонденции другому получателю;
- о своем отказе от корреспонденции и возможности ее уничтожения.

9.15. При отсутствии адресата по указанному адресу, либо в случае смерти адресата участнику UTG-EXPRESS, принявшему корреспонденцию, направляется соответствующее сообщение. Участник UTG-EXPRESS, принявший корреспонденцию, информирует отправителя об отсутствии адресата по указанному адресу, либо смерти адресата. Отправитель может распорядиться:

- о возврате корреспонденции, оплатив ее обратную пересылку;
- о переадресации корреспонденции другому получателю;
- о своем отказе от корреспонденции и возможности ее уничтожения.

9.16. Для переадресации корреспонденции отправитель обращается с письменным заявлением в СПО, в котором он сдавал корреспонденцию.

9.17. За переадресацию с изменением СПО, в котором должна производиться выдача корреспонденции адресату, но без изменения города назначения, взимается плата в размере 50% от первоначально примененного тарифа.

9.18. За переадресацию с изменением города назначения, взимается плата в размере тарифа на пересылку корреспонденции между СПО, в котором первоначально предполагалась выдача корреспонденции, и СПО, в котором должна быть произведена выдача согласно новому решению отправителя.

9.19. При изменении фамилии адресата, без изменения СПО выдачи, с отправителя взимается только административный сбор владельца UTG-EXPRESS. Участнику UTG-EXPRESS, выдающему корреспонденцию, направляется сообщение с данными нового адресата.

9.20. Адресату предоставляется право сделать, за дополнительную плату, письменное распоряжение:

а) о хранении в СПО корреспонденции, поступающей на его имя, в течение 2 месяцев со дня их поступления. Размер оплаты составляет 0,5% от тарифа на доставку корреспонденции за каждые сутки хранения;

б) об отправлении по другому адресу поступающей на его имя корреспонденции. За переадресацию с изменением СПО, в котором должна производиться выдача корреспонденции адресату, но без изменения города назначения, взимается плата в размере 50% от первоначально примененного тарифа. За переадресацию с изменением города назначения, взимается плата в размере тарифа на пересылку корреспонденции между СПО, в котором первоначально предполагалась выдача корреспонденции, и СПО, в котором должна быть произведена выдача согласно пожеланию получателя;

в) о доставке на дом корреспонденции, поступающей на его имя в СПО. Размер оплаты за доставку корреспонденции определяется участником UTG-EXPRESS самостоятельно.

10. Невостребованная корреспонденция.

10.1. Корреспонденция считается невостребованной:

- если в течение 14 дней, после указанного в пп. 9.1. срока, отправитель, в ситуациях предусмотренных пп. 9.13., 9.14, 9.15., не отдал распоряжений о дальнейшей судьбе корреспонденции;

- если отправитель отказался оплачивать обратную пересылку или переадресацию корреспонденции;

- если отправитель отказался забирать возвращенную корреспонденцию.

10.2. Невостребованная корреспонденция передается владельцу UTG-EXPRESS на временное хранение, пересылается бесплатно, как служебная корреспонденция UTG-EXPRESS.

Временное хранение невостребованной корреспонденции осуществляется владельцем UTG-EXPRESS в течение 6 месяцев.

10.3. Отправитель может получить невостребованную корреспонденцию, хранящуюся у владельца UTG-EXPRESS, оплатив установленный, в пп. 9.4., сбор за ее хранение.

10.4. По истечении шестимесячного срока производится вскрытие невостребованной корреспонденции.

10.5. Вскрытие невостребованной корреспонденции производится комиссией, назначаемой руководителем (его заместителем) владельца UTG-EXPRESS, с привлечением в случае необходимости представителей органов внутренних дел или органов федеральной службы безопасности. При вскрытии невостребованной корреспонденции должны соблюдаться необходимые меры безопасности.

10.6. Если в результате предварительного исследования установлено, что вложения невостребованной корреспонденции содержат предметы или вещества, которые при вскрытии почтовых отправлений могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, то корреспонденция изымается и уничтожается без вскрытия. Уничтожение корреспонденции производится с соблюдением необходимых мер безопасности. Корреспонденция, содержащая предметы, указанные в пп. 4.1. а) и б), передается представителям органов внутренних дел или органов федеральной службы безопасности.

10.7. По факту вскрытия, изъятия или уничтожения без вскрытия невостребованной корреспонденции указанная комиссия составляет акт.

10.8. Невостребованные письменные сообщения подлежат изъятию и уничтожению. Другие вложения невостребованной корреспонденции переходят в собственность владельца UTG-EXPRESS в порядке, предусмотренном статьей 226 Гражданского кодекса Российской Федерации.

10.9. В случае если стоимость вложения невостребованной корреспонденции менее 5-кратного минимального размера оплаты труда, вложение корреспонденции передается по акту на баланс владельца UTG-EXPRESS. В иных случаях аналогичные действия с вложениями невостребованной корреспонденции производятся на основании решения суда по иску владельца UTG-EXPRESS.

11. Ответственность участников и пользователей услуг UTG-EXPRESS.

11.1 Участники UTG-EXPRESS несут ответственность за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, доставку или нарушение контрольных сроков пересылки корреспонденции, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг UTG-EXPRESS.

11.2. В случае утраты, порчи (повреждения), недостачи вложений корреспонденции отправителю полностью возвращается плата за неосуществленную пересылку корреспонденции. Ущерб, причиненный при оказании услуг UTG-EXPRESS, возмещается в размере суммы платы за пересылку, определяемой пропорционально отношению веса недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к весу пересылавшейся корреспонденции.

11.3. В случае нарушения контрольных сроков пересылки корреспонденции отправителю выплачивается неустойка в размере 1% платы за услугу UTG-EXPRESS по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за данную услугу.

11.4. Участники UTG-EXPRESS не несут ответственности перед пользователями услуг UTG-EXPRESS в случае, если:

а) будет доказано, что утрата, порча (повреждение), недоставка корреспонденции или нарушение контрольных сроков ее пересылки произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы или свойства вложения корреспонденции;

б) корреспонденция, выдана под расписку адресату с соблюдением всех требований, установленных действующими правилами: отсутствуют внешние повреждения ее упаковки, перевязи, печатей (пломб), вес корреспонденции соответствует весу, определенному при ее приеме;

в) корреспонденция или часть ее вложения задержаны, изъяты или уничтожены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и действующими правилами;

г) нарушения не связаны с исполнением договора об оказании услуг UTG-EXPRESS (ненадлежащее качество, размер, ассортимент, комплектность пересылаемых предметов и т.п.).

11.5 Максимальный размер материальной ответственности UTG-EXPRESS для клиентов – юридических лиц, заключивших договор на предоставление услуг по доставке корреспонденции, ограничен 10000 (десятью тысячами) рублей.

11.6. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязанностей по оказанию услуг UTG-EXPRESS пользователь вправе предъявить участнику UTG-EXPRESS претензию.

11.7. Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой корреспонденции предъявляются в течение 3 месяцев со дня приема корреспонденции.

11.8. Претензия к участнику UTG-EXPRESS предъявляется пользователем по месту приема корреспонденции.

11.9. К претензии прилагаются:

- копия перевозочной накладной;
- документы, подтверждающие факт повреждения или утраты корреспонденции, а также размер нанесенного ущерба.

11.10. Участник UTG-EXPRESS обязан рассмотреть претензию и дать письменный ответ заявителю в течение 1 месяца.

11.11. В случае отказа участнику UTG-EXPRESS удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от участника UTG-EXPRESS ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

11.12. Пользователи несут в соответствии с законодательством Российской Федерации уголовную, административную и иную ответственность за вред, причиненный другим пользователям, участникам UTG-EXPRESS или работникам, занятым обработкой корреспонденции, вследствие вложения в корреспонденцию предметов и веществ, запрещенных к пересылке, или в результате ненадлежащей упаковки пересылаемого вложения.

12. Тариф на услуги UTG-EXPRESS.

12.1. Тарифы на услуги UTG-EXPRESS устанавливаются и изменяются владельцем UTG-EXPRESS и рассылаются агентам в качестве информационных писем.

12.2. Актуальные тарифы на услуги UTG-EXPRESS размещаются на сайте UTG-EXPRESS за 10 (десять) календарных дней до вступления изменений в силу.

12.3. Тариф на услугу UTG-EXPRESS включает в себя:

- стоимость перевозки корреспонденции на борту ВС авиакомпании-участника UTG-EXPRESS;

- стоимость обработки корреспонденции в аэропортах вылета, прилета или транзита;

- административный сбор владельца системы UTG-EXPRESS;
- вознаграждение агента UTG-EXPRESS, в пункте приема корреспонденции;
- вознаграждение агента UTG-EXPRESS, в пункте выдачи корреспонденции.

12.4. Размер вознаграждения агентов определяется договорами, заключенном между агентом и владельцем UTG-EXPRESS.

12.5. Размер расходов участника по доставке корреспонденции определяется участником самостоятельно. Для учета этих расходов в тарифе на услугу участник обязан, до подписания договора, сообщить владельцу UTG-EXPRESS уровень расходов по доставке корреспонденции от аэропорта до каждого своего СПО и МПО. Участник имеет право, не чаще одного раза в год, изменить уровень расходов, предварительно, не менее чем за один месяц, согласовав его изменение с владельцем UTG-EXPRESS.

В состав расходов участника не включаются расходы, связанные с привлечением избыточных ресурсов, неоптимальным использованием производственных мощностей, оплатой за счет поступлений от деятельности по оказанию услуг UTG-EXPRESS работ и услуг, не относящихся к оказанию услуг UTG-EXPRESS.

13. Порядок внесения изменений.

13.1. Изменения в Правила могут вноситься в случае возникновения новых или дополнительных обстоятельств в деятельности системы UTG-EXPRESS, необходимости совершенствования процессов оказания услуг UTG-EXPRESS и т. д.

13.2. Службы и подразделения участников системы UTG-EXPRESS могут направлять свои предложения по внесению изменений в Правила в письменном виде в адрес владельца UTG-EXPRESS, с приложением обоснования необходимости внесения изменений.

13.3. В окончательной редакции текст конкретного изменения к Правилам утверждается Генеральным директором ЗАО «Ю-Ти-Джи-Экспресс».

13.4. Информация, о вносимых в Правила изменениях, рассылается всем участникам системы. По каждому изменению указывается страница, раздел, пункт Правил, в который вносятся изменения, либо текст которого полностью заменяется.

13.5. При большом количестве изменений всем участникам направляется новая редакция Правил.