

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСПЕДИЦИИ**

### **1. Основные понятия и определения**

В настоящих Общих условиях используются следующие понятия и определения:

**Экспедитор** – лицо, указанное в договоре транспортной экспедиции.

**Клиент** – любое физическое или юридическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, заключившее с Экспедитором Договор.

Под Клиентом в настоящих Общих условиях понимаются также Представители Клиента:

Представитель Клиента – лицо, уполномоченное совершать действия, определенные условиями Договора, от имени Клиента на основании доверенности. Представителем Клиента – юридического лица является также лицо, которое в силу закона, иного правового акта или учредительного документа Клиента уполномочено выступать от его имени без доверенности.

Доверенность, выдаваемая Клиентом своему представителю, должна соответствовать нормам законодательства Российской Федерации или страны, на территории которой осуществляется представительство, и содержать подробный перечень действий, на совершение которых уполномочивается представитель.

Грузоотправитель – Клиент либо иное лицо, указанное Клиентом в Заказе и в перевозочном документе в качестве грузоотправителя, осуществляющее права и обязанности грузоотправителя во взаимоотношениях с перевозчиком в соответствии с транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами. Грузоотправитель действует без доверенности от имени Клиента либо от своего имени по соглашению с Клиентом. При этом физические лица – представители грузоотправителя для непосредственного осуществления функций грузоотправителя должны подтвердить свои полномочия доверенностью в установленном Законодательством порядке.

Грузополучатель – Клиент либо иное лицо, указанное Клиентом в Заказе и в перевозочном документе в качестве грузополучателя, осуществляющее права и обязанности грузополучателя во взаимоотношениях с перевозчиком в соответствии с транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами. Грузополучатель действует без доверенности от имени Клиента либо от своего имени по соглашению с Клиентом. При этом физические лица – представители грузополучателя для непосредственного осуществления функций грузополучателя должны подтвердить свои полномочия доверенностью в установленном Законодательством порядке.

**Стороны** – Экспедитор и Клиент, заключившие Договор.

**Договор** – договор транспортной экспедиции, согласно которому Экспедитор принимает на себя обязательства оказывать и/или организовывать по поручению Клиента услуги, связанные с перевозкой груза, а Клиент обязуется принять их и оплатить.

Под термином «Договор» понимаются в совокупности все документы, определяющие условия оказания Услуг: непосредственно договор транспортной экспедиции, подписываемый Сторонами на бумажном носителе, являющиеся неотъемлемой частью Договора Общие, Специальные и Коммерческие условия, перечень услуг, Заказ(ы), дополнительные соглашения, приложения к договору, прайс-листы и иные документы, регулирующие отношения Сторон.

Подписанием договора на бумажном носителе Клиент подтверждает свое согласие на применение к отношениям Сторон положений, изложенных в Общих, Специальных и Коммерческих условиях, размещенных в свободном доступе на Веб-сайте и информационных стендах Экспедитора. Договор не следует путать с договорами перевозки, заключаемыми в рамках исполнения Заказа на отдельных плечах перевозки. Указанные договоры перевозки в зависимости от выбранных условий Заказа заключаются Клиентом самостоятельно (от

собственного имени), либо Экспедитором от имени Клиента (по доверенности), либо Экспедитором от собственного имени (в случае, когда он выступает грузоотправителем).

**Общие условия** – настоящие Общие условия оказания услуг транспортной экспедиции, определяющие правила предоставления Экспедитором Клиенту Услуг (права и обязанности Сторон, порядок расчетов, ответственность Сторон и др.).

**Специальные условия** – сборник правил, регулирующих отдельные отношения Сторон при оказании Услуг, дополняющие Общие условия и конкретизирующие в определенных случаях права и обязанности Сторон. Применимость Специальных условий определяется исходя из условий Заказа. Перечень Специальных условий содержится в разделе 11 настоящих Общих условий.

**Коммерческие условия** – положения, определяющие полностью или частично условия действия / применимости ставок на Услуги, описание Услуг. Коммерческие условия могут оформляться как в виде отдельного документа, размещаемого на Веб-сайте (применимые для неограниченного круга лиц), так и путем изложения их в Заказе, дополнительных соглашениях и приложениях к Договору, релизах, иных источниках при котировании ставок на Услуги.

**Общие, Специальные условия, а также Коммерческие условия**, применимые для неограниченного круга лиц, (далее – **Условия ТЭО**) разработаны в соответствии с Законодательством и находятся в свободном доступе на Веб-сайте (<https://trcont.com/our-services/online/pro>) и информационных стендах Экспедитора.

Внесение изменений и/или дополнений в Условия ТЭО осуществляется путем размещения Экспедитором их новой редакции на Веб-сайте, а также на информационных стендах Экспедитора и последующего подтверждения Клиентом (как правило, при оформлении нового Заказа), что Клиент ознакомился, принимает и обязуется руководствоваться Условиями ТЭО в новой редакции. При этом исполнение Заказа и/или Услуг, коммерческие условия которых определены приложением к Договору, согласованных до вступления в силу изменений и/или дополнений, осуществляется в соответствии с Условиями ТЭО в редакциях, действовавших на момент согласования Заказа, подписания приложения к Договору.

Экспедитор информирует Клиента о введении в действие новых редакций Условий ТЭО не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления их в силу, путем направления соответствующих уведомлений в Личном кабинете. При отсутствии Личного кабинета Клиент обязан самостоятельно отслеживать изменения и/или дополнения в Условия ТЭО.

В случае несогласия с новой редакцией, Клиент вправе, не оформляя новые Заказы после объявленной даты вступления в силу новых редакций Условий ТЭО, расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив письменное уведомление не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения, Стороны при этом руководствуются положениями раздела 10 настоящих Общих условий.

В случае противоречий положений Общих и Специальных условий, преимущественную силу имеют положения Специальных условий.

**Заказ** – письменное поручение Клиента Экспедитору, оформляемое (как правило, в электронной форме) в порядке, установленном Договором. Заказ должен содержать достоверную информацию, необходимую Экспедитору для оказания Услуг, определять перечень Услуг и Коммерческие условия. Заказом определяется стоимость Услуг, изменение которой допускается на условиях, определенных Договором.

Согласование Сторонами Заказа подтверждает заключение отдельной сделки в рамках Договора.

**Услуги** – комплекс предоставляемых Экспедитором на основании Заказов транспортно-экспедиционных и иных услуг, связанных с перевозкой грузов, необходимых для ее осуществления, включающий набор связанных либо не связанных между собой технологических операций на различных Плечах перевозки; к комплексу Клиенту могут быть предложены дополнительные услуги.

Выбор Услуг, как правило, осуществляется на Веб-сайте при оформлении Заказов. Ознакомиться с перечнем Услуг и прайс-листами на Услуги, оказываемые конкретными Терминалами, можно на Веб-сайте и информационных стендах Экспедитора.

Экспедитор также выполняет отдельные функции перевозчика на железнодорожном транспорте по поручению ОАО «РЖД» на основании соответствующего договора о порядке

взаимодействия между ОАО «РЖД» и Экспедитором. Деятельность Экспедитора при выполнении указанных функций регулируется законодательством о железнодорожном транспорте. Экспедитор, выполняя функции перевозчика, в отдельных случаях, при заключении и исполнении договора перевозки грузов железнодорожным транспортом, является одновременно представителем перевозчика на железнодорожном транспорте (в части выполняемых функций) и Клиента (при Заказе соответствующих Услуг).

Подписанием Договора Клиент подтверждает свое согласие на осуществление Экспедитором юридически значимых действий одновременно от имени Клиента и от имени железнодорожного перевозчика (ОАО «РЖД»).

**Плечо перевозки** – этап оказания Услуг на определенном отрезке маршрута перевозки. Как правило, плечи разделяются по видам транспорта, осуществляющим перевозку и/или оказывающим иные, связанные с перевозкой Груза услуги (автомобильное, железнодорожное и др.).

**Груз** – любое имущество, в отношении которого Экспедитор оказывает Услуги в соответствии с Договором.

В зависимости от вида этого имущества, его свойств, требований к условиям перевозки, потребностей Клиента, технологических возможностей и других условий Груз передается Экспедитору или перевозчику для осуществления погрузки в вагон/контейнер и/или перевозки соответственно:

в подготовленном для погрузки и/или упакованном виде, погруженным в контейнер (который, как правило, пломбируется в установленном порядке Клиентом) и/или вагон.

К понятию «Груз» в соответствующих случаях относится контейнер в порожнем или груженом (как правило, опломбированном) состоянии.

**Вагон и/или контейнер Экспедитора** – вагон и/или контейнер, принадлежащий Экспедитору на праве собственности или на ином законном праве. Аналогично используются понятия в отношении иного имущества Экспедитора, Клиента.

**Терминал** – производственно-технологический комплекс, предназначенный для осуществления операций по оказанию транспортно-экспедиционных и иных услуг, связанных с перевозкой грузов, например: железнодорожные контейнерные терминалы, порты, депо и т.п.

Терминалы, как правило, являются зонами повышенной опасности, требующими соблюдения определенных правил нахождения на нем граждан.

**Склад** – определяемое по согласованию с Экспедитором Клиентом место погрузки/выгрузки Груза в/из Контейнера.

**Законодательство** – законодательство Российской Федерации, в необходимых случаях нормы международного права, национальное законодательство иностранных государств, обычаи или практика, установившиеся во взаимоотношениях Сторон.

Применимым правом по Договору является право Российской Федерации, если иное не установлено Договором.

**Веб-сайт** – публичный сайт в глобальной сети Интернет, на котором Экспедитор размещает условия Договора, а также иную информацию, раскрытие которой предусмотрено Законодательством, Договором. Кроме того, на Веб-сайте размещается информация об Услугах, оказываемых Экспедитором. Посредством Веб-сайта в Личном кабинете Клиента осуществляется обмен юридически значимыми документами и сообщениями в рамках Договора.

Постоянный адрес Веб-сайта: <https://trcont.com>.

Ознакомиться с Условиями ТЭО, иными документами, определяющими условия Договора, можно по адресу: <https://trcont.com/our-services/online/pro>.

**Личный кабинет** – это персональный раздел Клиента на Веб-сайте, в котором Клиент имеет возможность: знакомиться со списком Услуг, рассчитывать стоимость Услуг, оформлять Заказы, осуществлять оплату, отслеживать статус выполнения Заказов, дислокацию перевозимого Груза, получать уведомления и документы и т.д.

**Лицевой счет** – счет в информационной системе Экспедитора, используемый для ведения учета расчетов с Клиентом по Договору.

**Расчетный период** – промежуток времени, установленный Договором для целей определения объема и стоимости оказанных Услуг.

Услуги, оказанные в расчетном периоде, отражаются в акте об оказанных услугах, формируемом за соответствующий расчетный период. Оплата Услуг осуществляется в порядке, предусмотренном Договором.

**Релиз** – документ, подтверждающий право Клиента на получение порожнего контейнера Экспедитора на Терминалах, в иных местах, определенных Экспедитором, для последующей погрузки Груза в контейнер. В релизе указываются место, сроки получения порожних контейнеров, их тип и количество, предоставленная Клиентом информация о лице, уполномоченном на получение контейнера, а также иная необходимая информация.

Релизом также может быть урегулирован порядок сдачи порожнего контейнера после окончания перевозки и выгрузки груза из контейнера.

Релиз выдается / направляется в форме письменного документа (электронного или на бумажном носителе). К релизу приравниваются иные документы, выдаваемые Экспедитором Клиенту, содержащие аналогичную информацию.

Клиент вправе отказаться от релиза при несогласии с его условиями; при этом клиент должен незамедлительно связаться с Экспедитором в целях урегулирования спорных вопросов. В случае не достижения согласия Клиент обязан руководствоваться пунктом 4.9 настоящих Общих условий.

Основные понятия и определения, приведенные в настоящем разделе Общих условий, распространяются на все документы, являющиеся неотъемлемой частью Договора, если иное не установлено самим документом. Указанные понятия и определения не применяются в целях налогового и таможенного законодательства.

## **2. Права и обязанности Сторон**

### **2.1. Экспедитор обязан:**

2.1.1. Обеспечивать своевременное и качественное оказание Услуг в соответствии с условиями Договора и требованиями Законодательства.

2.1.2. Заключать для исполнения Заказа Клиента необходимые договоры с организациями, задействованными в процессе перевозок, производить расчеты за предоставленные ими услуги.

2.1.3. Организовать взаимодействие причастных к исполнению Заказа третьих лиц (соисполнителей), если таковые привлекаются, а также их взаимодействие с Клиентом.

Обеспечивать при необходимости присутствие уполномоченных представителей на железнодорожных станциях отправления/назначения, а также иных пунктах, на которых осуществляется перевалка или другие действия, требующие участия представителей Экспедитора.

2.1.4. Предоставлять по запросу Клиента необходимую информацию, связанную с перевозкой Грузов, сведения о возможных маршрутах перевозки Грузов.

При этом Экспедитор не обязан разъяснять Клиенту нормы Законодательства, если иное не установлено Законодательством или Договором.

2.1.5. В необходимых случаях предоставлять Клиенту обязательные для исполнения указания по заполнению перевозочных документов и оплате провозных платежей, в том числе информацию о кодах, подкодах перевозки.

В случае обращения Клиента для получения указанной информации в целях исполнения им обязательств, предусмотренных подпунктом 2.3.16 настоящих Общих условий, информация предоставляется Экспедитором не позднее 24 часов дня, следующего за днем получения обращения Клиента.

2.1.6. Обеспечивать надлежащее оформление перевозочных документов, необходимых для отправления и получения Грузов, пересечения государственных границ, а также выполнять все иные обязательства и требования, исполнение которых необходимо для беспрепятственного осуществления международных и внутренних перевозок Грузов, если эти обязанности возложены на Экспедитор.

2.1.7. Обеспечивать предоставление для перевозки Грузов технически исправных и коммерчески пригодных транспортных средств, вагонов и/или контейнеров Экспедитора в количестве и сроки, а также в пунктах, согласованных в Заказе и/или определенных релизом.

2.1.8. Представлять по требованию Клиента оригиналы договоров, заключенных Экспедитором в соответствии с Заказом от имени Клиента.

2.1.9. Уведомлять Клиента о возникновении в процессе оказания Услуг необходимости оказания/выполнения дополнительных услуг/работ, о возникновении обстоятельств, препятствующих надлежащему оказанию Услуг, а также о необходимости отступлений от указаний Клиента.

2.1.10. Незамедлительно информировать Клиента об удержании Экспедитором находящегося в непосредственном ведении Экспедитора Груза и предоставлять по запросу Клиента подтверждающие документы и информацию о неисполненном им обязательстве не позднее 24 часов дня, следующего за днем получения запроса. В случае несоблюдения указанного срока расходы, связанные с удержанием и хранением Груза, на период задержки предоставления ответа на запрос, относятся на Экспедитор.

2.1.11. Обеспечивать надлежащее функционирование Личного кабинета, а также актуальность информации на Веб-сайте и информационных стендах Экспедитора.

2.1.12. Своевременно уведомлять Клиента о внесении изменений/дополнений в Условия ТЭО, руководства пользователей.

2.1.13. Соблюдать положения Стандарта обслуживания клиентов (размещен на Веб-сайте), а также иных внутренних документов Экспедитора и норм Законодательства, определяющих порядок взаимоотношений с Клиентом.

2.1.14. Исполнять надлежащим образом иные обязательства, вытекающие из существа Заказа, условий Договора и требований Законодательства.

2.2. Экспедитор вправе:

2.2.1. Проверять достоверность представленных Клиентом информации и документов, необходимых для исполнения Экспедитором своих обязательств по Договору, в том числе информации о свойствах Груза, об условиях его перевозки, а также соблюдение Клиентом согласованных в Заказе условий пользования вагонами и/или контейнерами Экспедитора.

По итогам проверки, а также в иных случаях установления недостоверности предоставленных Клиентом, его представителями сведений о наименовании Груза включать указанных лиц в соответствующий реестр в порядке, установленном Специальными условиями оказания услуг транспортной экспедиции в части порядка формирования реестра лиц, допускающих недостоверное указание наименования груза.

2.2.2. Отказать Клиенту в предоставлении Услуг по согласованному Заказу или приостановить оказание Услуг в случае:

непредоставления или предоставления Клиентом ненадлежащих/ненадлежаще оформленных документов и информации, необходимых для исполнения Экспедитором обязанностей по Договору, если предоставление таких документов и информации возложено на Клиента Договором либо такая обязанность не вытекает из существа обязательства;

несоответствия по причинам, зависящим от Клиента, фактических обстоятельств перевозки Груза условиям, согласованным в Заказе;

непредоставления или предоставления ненадлежащих, в том числе недостоверных, фотоматериалов размещенного, закрепленного Груза в контейнере;

предъявления Груза к перевозке Клиентом в ненадлежащей таре (упаковке);

предъявления к перевозке Грузов, требующих условий перевозки, обеспечить которые Экспедитор не имеет возможности, и при согласовании Заказа это не было оговорено Сторонами;

наличия у Клиента задолженности перед Экспедитором по Договору;

в других случаях нарушения Клиентом условий Договора.

2.2.3. Отступать от указаний Клиента, если только это необходимо в его интересах, и Экспедитор не смог предварительно запросить Клиента о его согласии на такое отступление и/или получить в течение суток ответ на свой запрос в порядке, предусмотренном Договором.

2.2.4. Принимать решение самостоятельно, в интересах Клиента, при возникновении ситуаций, когда Клиент не представил решения в разумные сроки или направление запроса и/или ожидание ответа приведет к задержке в принятии решения и, как следствие, возникновению дополнительных расходов.

2.2.5. Привлекать к оказанию Услуг третьих лиц без согласия Клиента, если иное не согласовано Сторонами.

2.2.6. Использовать для оказания Услуг как собственный, так и привлеченный подвижной состав, а также транспортное оборудование. После согласования Заказа при необходимости по своему усмотрению заменять собственные вагоны и/или контейнеры на вагоны и/или контейнеры иного собственника, без увеличения стоимости Услуг.

2.2.7. Устанавливать с соблюдением требований Законодательства особый режим пользования парком вагонов и/или контейнеров Экспедитора, направленный на обеспечение сохранности и эффективного использования своего имущества путем введения Специальных условий либо объявления иным образом условий пользования парком вагонов и/или контейнеров Экспедитора. Указанные условия должны быть объявлены на момент согласования Заказа и/или получения Клиентом релиза.

2.2.8. Удерживать находящийся в непосредственном ведении Экспедитора Груз Клиента до оплаты Услуг и возмещения понесенных Экспедитором расходов. В этом случае Клиент также оплачивает расходы, связанные с удержанием и хранением Груза.

За возникшую порчу Груза вследствие его удержания Экспедитор ответственности не несет.

2.2.9. При невостребованности Груза, а также в случае удержания Груза согласно подпункту 2.2.8 настоящих Общих условий в течение предельного срока хранения в одностороннем порядке получить возмещение своих расходов и убытков, связанных с исполнением Договора, путем реализации груза по цене не ниже рыночной во внесудебном порядке.

Предельный срок хранения не может превышать 90 (девяноста) календарных дней. Скоропортящийся груз может быть реализован по истечении 3 (трех) суток хранения.

2.2.10. Пользоваться иными правами, предусмотренными Договором и Законодательством.

2.3. Клиент обязан:

2.3.1. Предоставлять Экспедитору необходимые и достоверные сведения о наименовании, весе, свойствах и условиях перевозки Груза, а также документы, необходимые для осуществления перевозки Груза, в том числе для переоформления Груза с одного вида транспорта на другой при мультимодальной перевозке, государственного, санитарного, других видов контроля со стороны соответствующих органов (в том числе транспортные, товаросопроводительные документы, а также документы, свидетельствующие об особых свойствах Груза, сертификаты соответствия, если Груз подлежит сертификации и т.п.).

Кроме того, предоставлять по требованию Экспедитора в течение 20 (двадцати) календарных дней заверенные надлежащим образом копии перевозочных, платежных и иных документов, связанных с оказанием Услуг.

2.3.2. Предоставить и своевременно актуализировать информацию о лицах, уполномоченных представлять интересы Клиента в процессе исполнения Заказа. При необходимости обеспечить выдачу соответствующих доверенностей.

2.3.3. Выполнять указания Экспедитора по вопросам, связанным с оказанием Услуг.

2.3.4. Предъявлять к перевозке Грузы в сроки, согласованные в Заказе.

Осуществлять получение / возврат вагонов и/или контейнеров Экспедитора в соответствии с условиями релиза и/или Заказа.

2.3.5. Предъявлять к перевозке Грузы в таре и упаковке, соответствующей установленным стандартам, техническим условиям на продукцию, ее тару и упаковку, обеспечивающей безопасность движения и эксплуатацию транспорта, качество и сохранность перевозимого Груза, вагонов, контейнеров, пожарную и экологическую безопасность в пути следования, а также при перевалке.

В случае предъявления к перевозке опасных Грузов соблюдать правила таких перевозок, в том числе наносить на вагоны или контейнеры маркировку, знаки опасности, коды опасности, предусмотренные правилами перевозок соответствующим видом транспорта, а также самостоятельно оборудовать вагоны и/или контейнеры в противопожарном отношении под перевозку в соответствии с правилами перевозок этих Грузов (если иное не установлено Заказом).

2.3.6. Обеспечивать загрузку, размещение и крепление Грузов в вагонах и/или контейнерах в соответствии с требованиями Законодательства, с учетом трафаретной грузоподъемности вагонов и/или контейнеров. Подтверждать соответствующим документом допуск к проведению работ, связанных с ответственностью за размещение и крепление грузов в вагоне и/или контейнере.

Обеспечить фотофиксацию размещенного, закрепленного Груза в контейнере, а также передачу фотоматериалов Экспедитору в соответствии со Специальными условиями оказания услуг транспортной экспедиции в части фотофиксации результатов погрузки Груза в контейнер. В случае несогласия Клиента на проведение Экспедитором проверки достоверности предоставленной Клиентом информации о наименовании и свойствах Груза указанным способом, Клиенту до оформления Заказа необходимо согласовать с Экспедитором место и время предъявления Груза для проверки, при этом все расходы относятся на Клиента. При оформлении Заказа в этом случае Клиент в разделе «Примечание» указывает согласованные с Экспедитором дату (время) и место осмотра Груза в контейнере.

Организовывать погрузку, выгрузку Грузов, если Заказом эти обязанности не возложены на Экспедитор.

2.3.7. Соблюдать требования и правила, установленные для проведения погрузочно-разгрузочных работ, а также правила нахождения на Терминале.

2.3.8. Осуществлять своевременную доставку Грузов к месту погрузки, а также их получение в пунктах назначения.

2.3.9. Обеспечивать правильное, достоверное и полное оформление перевозочных, сопроводительных документов, необходимых для отправления и получения Грузов, пересечения государственных границ, а также выполнять все иные обязательства и требования, исполнение которых необходимо для беспрепятственного осуществления международных и внутренних перевозок Грузов, если эти обязанности не возложены на Экспедитор.

2.3.10. Обеспечивать, если иное не следует из Заказа, присутствие уполномоченных представителей на железнодорожных станциях отправления/назначения, а также иных пунктах, на которых осуществляется перевалка или другие действия, требующие участия представителей Клиента.

Нести ответственность за действия/бездействия грузоотправителя/грузополучателя и иных привлеченных им лиц, в том числе за выполнение ими требований Законодательства. Проинформировать указанных лиц об объеме их прав и обязанностей, условиях Договора и согласованного Заказа.

В случае необходимости оказания на станции назначения Услуг, не заказанных и не оплаченных Клиентом, при отсутствии грузополучателя, его несогласии заключить с Экспедитором Договор, оформить Заказ, оплатить Услуги, принять Груз и т.п., Клиент обязан оформить Заказ, оплатить фактически оказанные Услуги, распорядиться Грузом, а также совершить иные необходимые действия для завершения перевозки, возврата оборудования и др.

2.3.11. Использовать вагоны и/или контейнеры Экспедитора по назначению, в соответствии с условиями, определенными Сторонами в Заказе.

2.3.12. Проверять пригодность вагона в коммерческом отношении и обеспечивать его сохранность в случае осуществления работ по погрузке/выгрузке Груза в/из вагона своими силами на местах общего пользования.

При от отправлении/получении Грузов в местах необщего пользования руководствоваться соответствующими Специальными условиями.

2.3.13. Проверить состояние контейнеров Экспедитора:

2.3.13.1. При получении для погрузки в порожнем состоянии – на предмет повреждений, а также их пригодность в коммерческом отношении.

В случае обнаружения повреждений или непригодности в коммерческом отношении контейнера незамедлительно уведомить Экспедитор об обнаруженных повреждениях/несоответствиях, составить совместно с перевозчиком (предоставившим поврежденный контейнер) и Экспедитором (по возможности) соответствующий акт и потребовать замены предоставленного контейнера.

В случае предоставления под погрузку непригодных в техническом и/или коммерческом отношении контейнеров, обязательства Экспедитора по их предоставлению считаются неисполненными до момента предоставления пригодных.

При возникновении спора между Клиентом и Экспедитором или перевозчиком о пригодности в техническом и/или коммерческом отношении поданного под погрузку контейнера, Клиенту необходимо совместно с перевозчиком (предоставившим поврежденный контейнер) и Экспедитором (по возможности) составить акт, отразив в нем разногласия, осуществить фотофиксацию контейнера для подтверждения своей позиции и уведомить Экспедитор. В этом случае вопрос об ответственности Сторон за надлежащее исполнение своих обязательств по предоставлению/приемке контейнера решается Сторонами дополнительно.

2.3.13.2. При получении груженого контейнера до выгрузки из него Груза – на предмет повреждений и соответствия установленных запорно-пломбировочных устройств (далее – ЗПУ) сведениям, указанным в перевозочных документах.

В случае обнаружения повреждений контейнера, которые могут повлечь несохранность Груза, отсутствия/повреждения ЗПУ или его несоответствия сведениям, указанным в перевозочных документах, незамедлительно уведомить Экспедитор о таких обстоятельствах, составить совместно с перевозчиком (предоставившим контейнер) и Экспедитором (по возможности) соответствующий акт и потребовать комиссионной выдачи Груза (если перевозчик сам не инициировал предусмотренные Законодательством процедуры).

2.3.13.3. После выгрузки Груза из контейнера – на предмет наличия повреждений и/или загрязнений.

В случае обнаружения повреждений контейнера незамедлительно уведомить Экспедитор об обнаруженных повреждениях/несоответствиях, составить совместно с перевозчиком (предоставившим контейнер) и Экспедитором (по возможности) соответствующий акт в целях установления виновника повреждений.

При обнаружении загрязнений очистить контейнер самостоятельно либо заказать и оплатить указанную услугу Экспедитору.

2.3.14. Проверить сохранность Груза при его выгрузке из контейнера. В случае обнаружения повреждений, недостачи, утраты Груза незамедлительно уведомить об этом Экспедитор и произвести соответствующее документальное оформление.

2.3.15. Отвечать за сохранность предоставленного контейнера до момента его возврата Экспедитору (лицу, указанному Экспедитором), в том числе на период нахождения его у перевозчика или иных лиц, связанных с перевозкой Груза.

Клиент освобождается от ответственности за сохранность предоставленного контейнера на период, когда контейнер находился у Экспедитора при выполнении им обязательств по Договору, в том числе на период перевозки, когда Экспедитор в соответствии с Заказом является по договору перевозки грузоотправителем/грузополучателем.

В случае оказания Экспедитором в соответствии с Заказом Услуги, включающей обязательства Экспедитора по погрузке/выгрузке Груза в/из контейнера, Клиент освобождается от ответственности за повреждение контейнера, вызванное нарушением правил, условий крепления и размещения грузов в контейнере, за исключением случаев повреждения контейнера, вызванного невыполнением или ненадлежащим выполнением Клиентом требований подпунктов 2.3.5 и/или 2.3.6 настоящих Общих условий.

2.3.16. Своевременно вернуть (сдать) Экспедитору после выгрузки Груза вагон и/или контейнер Экспедитора в технически исправном и коммерчески пригодном состоянии в пункт возврата вагонов и/или контейнеров, определенный в Заказе/инструкции Экспедитора. В случае возникновения спора о возврате вагона и/или контейнера (сроках, пункте возврата, состоянии) Клиент обязан предоставить документы, подтверждающие возврат вагона и/или контейнера Экспедитора и соответствующие обстоятельства.

В случае невозврата Клиентом вагона и/или контейнера Экспедитора в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента истечения срока их возврата на согласованный Терминал (иной пункт возврата, указанный Экспедитором) вагоны и/или контейнеры Экспедитора считаются утраченными, если соглашением Сторон не установлено иное при рассмотрении конкретного случая невозврата.

2.3.17. Предоставлять Экспедитору копии документов, предусмотренных статьей 165 Налогового кодекса Российской Федерации, для подтверждения обоснованности применения налоговой ставки НДС 0 процентов на Услуги, оказанные при перевозках Грузов в международном и транзитном сообщении, в срок не позднее 90 (девяноста) календарных дней с даты приема Груза к перевозке, если иное не установлено соглашением Сторон.

2.3.18. Исполнять надлежащим образом иные обязательства, вытекающие из существа Заказа, условий Договора и требований Законодательства.

2.4. Клиент вправе:

2.4.1. Требовать от Экспедитора надлежащего исполнения обязательств, возложенных на него Договором и Законодательством.

2.4.2. Давать письменные указания Экспедитору, касающиеся выполнения Заказов и условий Договора.

2.4.3. Получать от Экспедитора:

информацию о ходе выполнения Заказа, а также иную информацию в порядке, предусмотренном Договором;

разъяснения по представляемым Экспедитором документам;

по одному экземпляру Условий ТЭО.

Информация передается в порядке, изложенном в пункте 3.1 настоящих Общих условий.

2.4.4. Отказаться от Услуг, согласованных в Заказе, в любое время, полностью или частично; при этом выплачивается неустойка на условиях, предусмотренных пунктом 6.15 настоящих Общих условий.

Отказ от Услуг оформляется в письменной форме, подписывается уполномоченным представителем Клиента. Отказом также признается соответствующее деяние (действие/бездействие) Клиента, свидетельствующее о фактическом отказе Клиента от Услуг.

2.4.5. Обращаться в Экспедитор по вопросам предоставляемых Услуг, расчета ставок, организационным вопросам, направлять отзывы о работе Экспедитора, предложения по ее улучшению, благодарности, жалобы на действия работников, в том числе относительно качества обслуживания, и др.

2.4.6. Пользоваться иными правами, предусмотренными Договором и Законодательством.

2.5. Стороны обязуются:

2.5.1. Исполнять условия Договора добросовестно; в случае отсутствия в Договоре положений, регламентирующих взаимоотношения Сторон, руководствоваться Законодательством.

2.5.2. Обеспечить необходимое оперативное взаимодействие в Личном кабинете, которое позволило бы своевременно обмениваться документами и информацией. Стороны признают, что документы и информация, направленные через Личный кабинет, считаются полученными в день направления (в режиме онлайн). При отсутствии Личного кабинета взаимодействие осуществляется через каналы связи, указанные в пункте 3.1 настоящих Общих условий.

2.5.3. В случае предоставления в процессе взаимоотношений по Договору информации, отнесенной хотя бы одной из Сторон к сведениям конфиденциального характера, Сторона, получившая такую информацию, обязана установить и соблюдать режим конфиденциальности информации, в том числе не разглашать информацию третьим лицам, за исключением случаев истребования ее государственными органами в установленном порядке.

Отнесение информации к сведениям конфиденциального характера оформляется соответствующей отметкой на документе – носителе информации.

2.5.4. Уведомить письменно другую Сторону незамедлительно о произошедшем изменении адреса, банковских реквизитов, организационно-правовой формы, наименования и т.п. Сторона считается уведомленной с даты получения указанного письменного уведомления.

2.5.5. Уведомить письменно другую Сторону незамедлительно об изменении обстоятельств, в отношении которых Стороной выдавались заверения, которые влекут их недостоверность.

2.6. Каждая из Сторон вправе:

2.6.1. Размещать информацию и ссылаться, если иное не предусмотрено Договором, на фирменное наименование, коммерческое обозначение другой Стороны самостоятельно, без получения предварительного письменного согласия. При этом размещение товарного знака,

знака обслуживания (логотипа), доменного имени другой Стороны возможно только после получения ее письменного разрешения.

2.6.2. Определить лиц, ответственных за оперативное взаимодействие в рамках Договора, уведомив в установленном порядке другую Сторону о контактных реквизитах и полномочиях указанных лиц.

2.6.3. Инициировать заключение дополнительного соглашения, устраняющего пробел в вопросах, не урегулированных Договором, но имеющих существенное значение для Стороны.

2.6.4. Защищать свои интересы и осуществлять свои права любым способом, не запрещенным Законодательством и не противоречащим основам правопорядка или нравственности, если такой способ не определен Договором.

2.7. Заверения Сторон об обстоятельствах:

2.7.1. Каждая из Сторон заверяет и гарантирует:

сведения о юридическом лице/данные о физическом лице, представленные в процессе заключения Договора и внесенные в текст Договора, являются достоверными;

корпоративные процедуры, одобрения и пр., необходимые для заключения Договора, оформления Заказов соблюдены; Договор подписан лицом, которое надлежащим образом уполномочено совершать такие действия;

целью заключения Договора и последующего его исполнения не является прямо или косвенно нарушение Законодательства, основ правопорядка, не ущемляет интересы Сторон, Договор подписан без принуждения или влияния неблагоприятных обстоятельств;

Сторона не включена в реестр недобросовестных поставщиков (исполнителей, подрядчиков), в отношении нее не проводится процедура ликвидации, банкротства, ее деятельность не приостановлена соответствующими государственными органами;

соблюдение принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законодательством о персональных данных, конфиденциальности персональных данных, а также обеспечение безопасности персональных данных при их обработке;

в отношении передаваемых персональных данных в установленном Законодательством порядке получено согласие субъектов персональных данных на обработку персональных данных, включая передачу третьим лицам, а также трансграничную передачу.

2.7.2 Экспедитор заверяет и гарантирует, что обладает всеми необходимыми для исполнения Договора разрешениями, сертификатами, лицензиями и т.п.

2.7.3. Клиент заверяет и гарантирует, что документы и информация в отношении Груза (о наименовании, весе, свойствах, условиях перевозки и т.д.), грузоотправителя, грузополучателя (их наименованиях, местонахождении и т.п.), а также иные документы и информация, предоставляемые Клиентом по Договору, являются достоверными.

### **3. Информационное взаимодействие**

3.1. Обмен информацией и документами в рамках Договора осуществляется в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений Клиента с учетом требований Договора и Законодательства, существа и направленности действий:

через Личный кабинет;

по телефону (телефоны Контактного центра: 8 (800) 100 22 20; +7 (495) 788 17 17);

по электронной почте (адрес Экспедитора для получения корреспонденции: [trcont@trcont.ru](mailto:trcont@trcont.ru), для отправления – домен [@trcont.ru](mailto:@trcont.ru));

в онлайн-чате (адрес: <https://iSales.trcont.com>);

путем направления почтовой корреспонденции;

нарочным.

При наличии у Клиента Личного кабинета информационное взаимодействие через Личный кабинет является приоритетным.

В отсутствие Личного кабинета оформление Заказа осуществляется в соответствии со Специальными условиями по оформлению Заказа на бумажном носителе.

3.2. Стороны согласовали, что любые действия Клиента, совершенные в Личном кабинете (включая согласование заказов и подписание документов), признаются совершенными Клиентом и в его интересах.

3.3. Электронная форма документов Сторонами не оспаривается. Любая информация и/или документ, переданные в электронной форме через Личный кабинет, признается

электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Стороны, направившей документ. При этом оформление на бумажном носителе указанных документов не требуется, за исключением счетов-фактур и актов об оказанных услугах. Однако, при необходимости, по требованию одной из Сторон на бумажном носителе могут быть оформлены также и иные документы.

Заказы, обращения, иная информация, направленные Сторонами через Личный кабинет, являются документами, подписанными простой электронной подписью. По соглашению Сторон обмен документами в Личном кабинете может осуществляться с использованием усиленной электронной подписи. В этом случае Стороны подписывают соответствующее дополнительное соглашение.

#### 3.4. Основной функционал Личного кабинета:

получение Клиентом информации о перечне и стоимости услуг Экспедитора;

рассылка уведомлений об изменении/дополнении Условий ТЭО;

оформление и согласование Заказов, рассылка уведомлений о статусе согласования Заказов;

отслеживание статуса выполнения Заказов, дислокации перевозимого Груза;

получение документов (счетов на предоплату, счетов на оплату дополнительных расходов и штрафов, электронную версию актов об оказанных услугах, счетов-фактур, актов сверки взаиморасчетов и др.);

осуществление оплаты Заказов с использованием платежных карт;

осуществление контроля состояния Лицевого счета;

направление информации и документов, необходимых для исполнения Договора, отзывов и обращений;

возможность просмотра, печати, копирования информации, содержащейся в Личном кабинете.

#### 3.5. В рамках информационного взаимодействия Стороны обязуются:

##### 3.5.1. Экспедитор

3.5.1.1. обеспечить возможность ознакомления Клиента с руководством пользователя, разместив его в общем доступе на Веб-сайте, своевременно информировать об изменении функционала Личного кабинета и/или руководства пользователя, путем направления соответствующих уведомлений;

3.5.1.2. после обращения Клиента за предоставлением доступа в Личный кабинет (которое, как правило, осуществляется одновременно с заключением Договора), обеспечить его доступ посредством предоставления логина и пароля, а также возможность использования двухфакторной авторизации<sup>1</sup>;

<sup>1</sup> Двухфакторная аутентификация - технология, обеспечивающая идентификацию пользователей с помощью комбинации двух различных компонентов (помимо пары имя-пароль используется код, генерируемый на мобильном устройстве пользователя, специальным приложением - аутентификатором).

3.5.1.3. обеспечить круглосуточную работу Личного кабинета, за исключением периода, необходимого для осуществления профилактических работ, о котором Клиент информируется не позднее, чем за 6 (шесть) часов до проведения таких работ. В случае сбоя в работе Личного кабинета Экспедитор обеспечивает прием Заказов, получение / предоставление информации посредством взаимодействия через Контактный центр;

3.5.1.4. консультировать Клиента по вопросам работы в Личном кабинете;

3.5.1.5. обеспечить своевременную обработку размещенной Клиентом в Личном кабинете информации в соответствии с руководством пользователя и своевременное согласование размещенных Клиентом в Личном кабинете документов;

3.5.1.6. обеспечить защиту конфиденциальной информации Клиента, размещенной в Личном кабинете, в том числе персональных данных;

3.5.1.7. при получении от Клиента по электронной почте с адреса, указанного в Договоре, заявления об утере пароля, осуществить блокировку доступа в Личный кабинет в течение 1 (одного) часа с момента получения такого заявления.

Утерей пароля также признаются случаи, когда пароль становится или может стать известным третьим лицам.

Утерей электронного носителя с сертификатом доступа также признаются случаи, когда электронный носитель передается третьим лицам.

Предоставить Клиенту новый Электронный носитель и/или пароль в порядке, указанном в руководстве пользователя;

3.5.1.8. обеспечивать хранение в Личном кабинете оформленных Клиентом Заказов, а также актов об оказанных услугах, счетов-фактур, актов сверки, переписку в Личном кабинете в течение трех лет и возможность их предоставления по запросу Клиента.

3.5.2. Клиент

3.5.2.1. самостоятельно ознакомиться на Веб-сайте с руководством пользователя, а также при получении соответствующего уведомления – с изменениями функционала Личного кабинета и/или руководства пользователя;

3.5.2.2. обеспечить сохранность пароля. В случае утери пароля все действия, совершенные в Личном кабинете от имени Клиента, признаются совершенными самим Клиентом с учетом положений подпункта 3.5.1.7 настоящих Общих условий;

3.5.2.3. обеспечить необходимую оперативность получения информации в Личном кабинете;

3.5.2.4. использовать информацию, полученную в Личном кабинете, исключительно в целях получения Услуг, оговоренных в Договоре, и не допускать ее разглашение;

3.5.2.5. обеспечить осуществление работы в Личном кабинете в соответствии с руководством пользователя и только работниками Клиента, имеющими достаточную квалификацию;

3.5.2.6. незамедлительно на адрес электронной почты Экспедитора, указанный в настоящем подпункте Общих условий, сообщать Экспедитору об утере пароля с целью блокировки несанкционированного доступа в Личный кабинет.

Адрес электронной почты и контактный телефон Экспедитора:

e-mail: ServiceDesk@trcont.ru;

телефоны: 8 (800) 100 22 20; +7 (495) 788 17 17.

При сбоях в работе Личного кабинета необходимо обращаться по указанным в настоящем пункте номерам телефонов, а также по адресу электронной почты: [is-help@trcont.ru](mailto:is-help@trcont.ru)

3.6. При наличии у Экспедитора достаточных оснований предполагать, что Клиент или третьи лица, получившие (независимо от виновных или невиновных действий/бездействия Клиента) доступ в Личный кабинет, используют его в непредусмотренных Договором целях или предпринимают действия к получению несанкционированного доступа к закрытым для Клиента ресурсам, Экспедитор вправе заблокировать Клиенту доступ в Личный кабинет.

3.7. Осуществляя пользование Личным кабинетом, Клиент подтверждает, что он ознакомлен с руководством пользователя.

#### **4. Оформление Заказа**

4.1. В целях оформления в письменной форме поручения Клиента и согласования Сторонами перечня и стоимости Услуг Сторонами оформляется Заказ.

4.2. До оформления Заказа Клиенту необходимо определиться с маршрутом перевозки, объемом Услуг, потребностью в дополнительных услугах, не вошедших в комплекс Услуг, периодом (датой, графиком) начала оказания Услуг, в котором Клиенту необходимо будет предъявить к перевозке весь заявленный в Заказе объем Груза.

Коммерческие условия оказания Услуг с учетом потребностей Клиента определяются в Заказе, как правило, Экспедитором посредством информационных систем.

4.3. Заказ, направляемый Клиентом Экспедитору, должен содержать достоверные и полные сведения, предусмотренные формой Заказа. В Заказе должны быть отражены особые свойства Груза и/или иные обстоятельства, которые необходимо учитывать при оказании Услуг, если таковые имеются.

4.4. Заказ оформляется (подается, согласовывается), как правило, в электронном виде в Личном кабинете, в соответствии с руководством пользователя.

Оформление Заказа на бумажном носителе регулируется соответствующими Специальными условиями.

4.5. Согласование Заказа осуществляется с учетом потребностей Клиента и возможностей Экспедитора.

Экспедитор вправе отказать в согласовании Заказа:

при недостаточности представленной Клиентом информации;

при отсутствии технических и/или технологических возможностей оказания Услуг;

при отсутствии вагонов и/или контейнеров Экспедитора, а также иного оборудования;

при наличии у Клиента задолженности перед Экспедитором по Договору;

при отсутствии сервиса Экспедитора, соответствующего потребностям Клиента;

при выявлении недостоверности заверений, указанных в пункте 2.7 настоящих Общих условий, нахождении Клиента либо указанных им в Заказе грузоотправителей/грузополучателей в реестре лиц, допускающих недостоверное указание наименования Груза, а также иных оснований считать Клиента недобросовестным контрагентом;

а также в иных случаях, предусмотренных Договором и/или Законодательством.

4.6. В случае предоставления Клиентом неполной информации, необходимой для оказания Услуг, а также при наличии иных оснований, препятствующих согласованию представленного Заказа, Экспедитор вправе обратиться к Клиенту в целях устранения обнаруженных недостатков и внесения Клиентом соответствующих изменений и/или дополнений в Заказ. Порядок внесения изменений и/или дополнений в Заказ согласовывается Сторонами в зависимости от конкретной ситуации. Данные действия не являются изменением Заказа.

4.7. При отсутствии на Лицевом счете денежных средств, достаточных для оказания Услуг по оформляемому Заказу, Клиенту предоставляется на пополнение Лицевого счета 3 (три) рабочих дня<sup>2</sup> (7 (семь) рабочих дней при международных расчетах) с даты регистрации Заказа в информационной системе Экспедитора. Если в указанный срок и/или при наступлении 12:00 часов суток, предшествующих дате начала оказания Услуг, денежные средства не поступили, Заказ аннулируется.

<sup>2</sup> Для целей Договора рабочие дни определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации

4.8. Согласованные Заказом условия оказания Услуг могут быть изменены:

по соглашению Сторон;

в одностороннем порядке: Экспедитором – в случаях, установленных Договором; Клиентом – в части условий, изменение которых не влияет на маршрут, срок оказания и стоимость Услуг, условия перевозки (например, контактные лица Клиента, их телефоны, в отдельных случаях - наименование Груза).

При этом не является изменением Заказа:

возникновение в процессе исполнения Заказа дополнительных расходов, указанных в подпункте 5.4.1 настоящих Общих условий;

уменьшение Клиентом объема Услуг (например, количество используемых вагонов и/или контейнеров Экспедитора, исключение Услуг); такое уменьшение объема Услуг является отказом от согласованных Услуг и регулируется подпунктом 2.4.4 настоящих Общих условий.

Изменения в согласованный Заказ оформляются путем направления уточняющей информации к Заказу.

4.9. Клиент вправе аннулировать Заказ, если условия, на которых Экспедитор согласовал Заказ (с учетом условий релиза), отличаются от условий, определенных Клиентом при подаче Заказа. Такой отказ (аннулирование Заказа) оформляется в письменной форме, подписывается уполномоченным представителем Клиента и направляется в Экспедитор в сроки, обеспечивающие получение отказа Экспедитором не позднее 24 часов дня, следующего за днем согласования Заказа (получения релиза), но в любом случае до начала исполнения Заказа Клиентом.

В этом случае последствия, предусмотренные пунктом 6.15 настоящих Общих условий, не применяются.

## **5. Стоимость Услуг и порядок расчетов**

5.1. Стоимость Услуг зависит от маршрута, объемов перевозимых Грузов, иных параметров перевозки и определяется количеством и видом выбранных Клиентом и согласованных Сторонами в Заказе Услуг.

Стоимость Услуг рассчитывается по установленным Экспедитором ставкам.

Если в соответствии с Законодательством предоставляемые Услуги являются объектом обложения НДС, то его величина учитывается по действующей налоговой ставке и отражается в документах, подтверждающих стоимость Услуг.

5.2. Расчет стоимости Услуг осуществляется, как правило, в Личном кабинете с использованием информационной системы Экспедитора.

5.3. Стоимость Услуг, согласованная в Заказе, может быть изменена Экспедитором в одностороннем порядке в следующих случаях:

изменения тарифов, сборов, плат, штрафов, устанавливаемых государственными органами, международными договорами и соглашениями либо ФГП «Ведомственная охрана железнодорожного транспорта Российской Федерации», при условии, что груз не был принят к перевозке соответствующим перевозчиком;

изменения тарифов, сборов, плат, штрафов, устанавливаемых перевозчиками, при одновременном соблюдении условий: если перевозка Груза согласно Заказу осуществляется в непрямом и/или смешанном сообщении, если срок исполнения Заказа на перевозку Груза при обычных условиях составляет более 30 (тридцати) календарных дней с даты согласования Заказа, если Груз не был принят к перевозке соответствующим перевозчиком.

Об изменении стоимости Клиенту направляется уведомление.

5.4. В случае возникновения при оказании Услуг дополнительных расходов Клиент обязуется их оплатить/возместить.

5.4.1. К дополнительным расходам относятся:

а) расходы на платежи и сборы, включая сборы за охрану Грузов, связанные с простоями на станциях отправления, назначения, в портах, иных Терминалах, на пунктах погранпереходов в следующих случаях:

при прибытии с иностранных железных дорог или через порты на станции железных дорог ОАО «РЖД» транзитных Грузов (вагонов и/или контейнеров), на которые по вине Клиента отсутствуют телеграммы (подтверждения) ОАО «РЖД», подтверждающие оплату данной перевозки через Экспедитор;

при наличии ошибок или несоответствий в имеющихся перевозочных и других товаросопроводительных документах, а также при отсутствии каких-либо необходимых документов для осуществления таможенного, санитарного, других видов государственного контроля по Грузам, организация перевозки которых заказана Клиентом;

при несвоевременном или неполном предоставлении Клиентом отгрузочной информации;

при задержке вагонов и/или контейнеров с Грузами по инициативе или указанию таможенных или других государственных органов контроля и надзора;

б) расходы, связанные с проведением мероприятий по инициативе или указанию таможенных, карантинных, ветеринарных и иных государственных контролирующих органов, другие расходы, вытекающие из оказания Услуг и возложенные на Экспедитор как на плательщика за перевозку Грузов;

в) объемы Услуг, фактически превысившие согласованные (например, согласованные в Заказе сроки хранения контейнеров, сроки нахождения вагонов и/или контейнеров Экспедитора под ответственностью Клиента, в том числе под грузовыми операциями, в местах необщего пользования, за время задержки в пути следования по обстоятельствам, зависящим от Клиента либо привлеченных им лиц, время, затраченное на автоперевозку Груза, и т.п.) оплачиваются исходя из фактически оказанных объемов;

г) дополнительные услуги и работы, необходимость оказания/выполнения которых возникла в процессе исполнения Заказа; расходы, связанные с удержанием и хранением Груза;

д) иные обоснованные и подтвержденные расходы Экспедитора, связанные с оказанием Услуг.

Дополнительные расходы не подлежат начислению (возмещению), если они возникли по вине Экспедитора.

5.4.2. При возникновении дополнительных расходов Клиент извещается об этом (при необходимости или по просьбе Клиента Экспедитор направляет копии документов, обосновывающих возникновение и/или объем дополнительных расходов), ему направляется

счет на оплату дополнительных расходов, которые подлежат включению в акт об оказанных услугах.

Отсутствие возражений в установленный для оплаты срок является подтверждением согласия Клиента на оплату/возмещение дополнительных расходов.

5.5. Клиент, если иное не установлено Договором, производит 100% (сто процентную) предварительную оплату Услуг.

Оплата дополнительных расходов осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от Экспедитора соответствующего уведомления о возникновении дополнительных расходов и счета на оплату.

5.6. Оплата по Договору производится Клиентом по реквизитам, указанным Экспедитором в Договоре, либо счете на оплату.

Датой платежа при перечислении денежных средств с расчетного счета Клиента платежным поручением считается дата поступления денежных средств на корреспондентский счет банка-получателя.

Все банковские расходы, связанные с осуществлением платежей по Договору, несет Сторона, осуществляющая платеж.

При осуществлении оплаты по Договору Клиент обязуется выполнять инструкции Экспедитора относительно заполнения графы «Назначение платежа» платежного поручения, в том числе указывать дату и номер выставленного счета/акта об оказанных услугах/счета-фактуры либо разбивку суммы платежа по статьям Лицевого счета и ставкам НДС.

5.7. Экспедитор осуществляет начисление платежей, а также учет поступивших денежных средств по следующим статьям Лицевого счета:

транспортно-экспедиционные услуги Экспедитор (Услуги, оказываемые Клиенту Экспедитором своими силами и средствами, а также силами привлеченных для исполнения поручений Клиента третьих лиц: перевозчиков, стивидоров и т.д., включая дополнительные сборы, платы, начисляемые указанными соисполнителями), в том числе облагаемые по налоговой ставке НДС 18%, 0%, не облагаемые НДС;

услуги соисполнителей (перевыставляемые услуги третьих лиц), в том числе облагаемые по налоговой ставке НДС 18%, 0%, необлагаемые НДС;

штрафные санкции Экспедитор (штрафы, пени, убытки и иные санкции, взыскиваемые по основаниям, предусмотренным разделом 6 настоящих Общих условий, соответствующими разделами Специальных условий, нормами Законодательства);

штрафные санкции соисполнителей (штрафы, пени, убытки и иные санкции, взыскиваемые по основаниям, предусмотренным соответствующими договорами и нормами Законодательства).

Перераспределение денежных средств с одной статьи Лицевого счета на другую осуществляется, если иное не установлено Договором, по письменному обращению Клиента в Экспедитор (Клиента – юридического лица – по обращению за подписями руководителя и/или главного бухгалтера или иных лиц, имеющих право подписи платежных и финансовых документов, заверенными в установленном порядке печатью) или путем отправления письма с исправлением графы «Назначение платежа» через банк-плательщик на имя банка-получателя платежа.

Экспедитор при наличии дебиторской задолженности на одной из статей Лицевого счета оставляет за собой право переноса на эту статью денежных средств с другой статьи, имеющей достаточное количество денежных средств для погашения дебиторской задолженности, с последующим отражением указанного переноса в акте сверки расчетов.

5.8. Учет поступления и списания денежных средств на статьях Лицевого счета осуществляется по методу ФИФО (начиная с самых ранних по времени поступления/начисления, далее по очередности).

5.9. Расчетный период согласовывается Сторонами в Договоре.

По окончании каждого расчетного периода Экспедитор в течение 5 (пяти) рабочих дней формирует акт об оказанных услугах и приложение к нему, счет-фактуру и направляет (выдает) их Клиенту.

Не поступивший от Клиента в адрес Экспедитора подписанный акт об оказанных услугах (с приложениями к нему) в течение 10 (десяти) календарных дней с даты его предоставления

(выдачи) Клиенту, и при отсутствии письменного мотивированного отказа Клиента от его подписания, считается подписанным Клиентом, а Услуги оказанными и принятыми без разногласий. Указанный акт об оказанных услугах принимается для отражения в бухгалтерском учете Экспедитора.

Стороны подписывают акты сверки расчетов не реже двух раз в год. Срок на рассмотрение, подписание и возврат подписанного экземпляра акта сверки расчетов Экспедитору, как правило, не должен превышать 20 (двадцати) календарных дней с даты его направления Клиенту.

5.10. Если после подписания Сторонами акта об оказанных услугах будут выявлены дополнительные расходы или изменение стоимости Услуг (в случаях, предусмотренных пунктом 5.3 настоящих Общих условий) Экспедитор формирует и направляет Клиенту справку о корректировке акта об оказанных услугах и приложение к нему, корректировочный счет-фактуру.

5.11. В случае отказа Клиента от Услуг полностью или частично, а также в случае переплаты, перечисленные денежные средства по письменному требованию Клиента возвращаются ему в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента предъявления письменного требования или могут быть использованы в качестве аванса за последующие Услуги.

Из возвращаемых сумм удерживаются фактически понесенные расходы, плата за фактически оказанные Услуги, дополнительные расходы, неустойка и иные санкции, предусмотренные Договором.

5.12. Оплата неустойки (пеней, штрафов), иных санкций, возмещение убытков, начисленных Сторонами в соответствии с разделом 6 настоящих Общих условий, соответствующими разделами Специальных условий и/или нормами Законодательства, осуществляется на основании соответствующего счета, уведомления или претензии, в том числе путем списания денежных средств с Лицевого счета (с согласия Клиента).

Срок оплаты по счету, уведомлению – 10 (десять) календарных дней с даты его получения; по претензии определяется в соответствии с разделом 8 настоящих Общих условий.

## **6. Ответственность Сторон**

6.1. Стороны несут ответственность в соответствии с Законодательством.

6.2. Клиент возмещает Экспедитору убытки, возникшие вследствие:

невыполнения Клиентом требований таможенных, налоговых, санитарных и иных государственных органов стран, по территории которых осуществляются перевозки, если выполнение таких требований возложено непосредственно на грузовладельцев и/или грузоотправителей/ грузополучателей;

невыполнения Клиентом обязательств по предоставлению полных и достоверных информации и документов, а также по своевременности их передачи Экспедитору и/или третьим лицам.

6.3. Виновная Сторона возмещает другой Стороне убытки, возникшие в связи с невыполнением и/или ненадлежащим выполнением виновной Стороной обязательств по Договору, с учетом положений Договора.

6.4. Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф за предоставление недостоверной информации:

6.4.1. 500 000 (пятьсот тысяч) рублей – за каждый выявленный случай предоставления недостоверной информации о наименовании Груза (несоответствия фактически перевозимого Груза сведениям, указанным в Заказе).

Не признается предоставлением недостоверной информации о наименовании Груза: неверное определение кода ЕТСНГ / ГНГ при достоверном указании наименования Груза; указание наименования, отличного от фактически перевозимого, но относящегося к одной тарифной группе, совпадающего по свойствам, основным характеристикам и и при этом допущенное нарушение не влияет на стоимость и безопасность перевозки Груза.

Не применяется предусмотренная настоящим подпунктом Общих условий ответственность в следующих случаях:

а) искажение наименования и свойств груза не привело к нарушению правил перевозок грузов, иной нормативной и технической документации;

б) заблаговременное (до выявления контролирующими органами и организациями, в том числе Экспедитором) направление в установленном порядке Клиентом уточняющей информации к Заказу об изменении наименования груза, если такое изменение не влечет изменения маршрута, срока оказания и стоимости Услуг, условий перевозки, а также не привело к нарушению требований безопасности перевозки, возникновению убытков у Экспедитора, привлечению любой из Сторон к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.);

в) заблаговременное (до выявления контролирующими органами и организациями, в том числе Экспедитором) в установленном Договором порядке переоформление Заказа (отказ от согласованного и подача нового) с указанием достоверной информации о наименовании и свойствах груза;

г) экспедирование / организация перевозок Экспедитором не осуществляется, оказывается исключительно операторская услуга по предоставлению вагонов для осуществления перевозки.

6.4.2. 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей – за каждый выявленный случай превышения фактического веса Груза, предъявленного к перевозке, относительно заявленного в Заказе и/или перевозочном документе.

Предусмотренная настоящим подпунктом Общих условий ответственность применяется в случаях, если указанное превышение влияет на стоимость перевозки и/или нарушает требования по грузоподъемности вагона/контейнера/автотранспортного средства и/или допустимой массе, и/или нагрузке на ось автотранспортного средства, и привело или могло привести к нарушению безопасности перевозки, возникновению убытков у Экспедитора, привлечению к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.). Исключением из данного правила являются случаи:

когда Экспедитор предоставил для перевозки вагон/контейнер/автотранспортное средство, не обеспечивающее соблюдение требований по грузоподъемности вагона/контейнера/автотранспортного средства и/или допустимой массе, и/или нагрузке на ось автотранспортного средства, исходя из заявленного в Заказе веса Груза. В случае неуказания Клиентом в Заказе веса Груза данное исключение не применяется;

изменения Клиентом в Заказе веса Груза в порядке, установленном Договором, при условии, что допущенное превышение веса не привело к нарушению безопасности перевозки, возникновению убытков у Экспедитора, привлечению к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.), для продолжения исполнения Заказа не требуется изменение его условий.

6.5. За нарушение Клиентом сроков оплаты Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить пени в размере 0,05% (пять сотых процента) от суммы задолженности за каждый день просрочки.

6.6. В случае необеспечения по вине Экспедитора подачи вагонов и/или контейнеров в согласованные Заказом сроки, Клиент вправе начислить, а Экспедитор обязан выплатить пени в размере суточной стоимости услуги «Предоставление вагона/контейнера для дополнительных операций, связанных с перевозкой грузов/контейнеров» за каждый день просрочки.

6.7. Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 5 000 (пяти тысяч) рублей за каждый случай непредоставления документов, необходимых для переоформления Груза с одного вида транспорта на другой при мультимодальной перевозке, когда предоставление таких документов возложено на Клиента и Экспедитор не имеет возможности получить документы самостоятельно.

6.8. Экспедитор несет ответственность за нарушение сроков доставки, утрату, недостачу или повреждение (порчу) Груза в том случае, если Экспедитор при оказании Услуг на соответствующем плече выступал по договору перевозки в качестве перевозчика (непосредственно перевозил) или в качестве грузоотправителя.

При этом ответственность Экспедитора ограничивается пределами ответственности перевозчика, определенной Законодательством и/или условиями морского коносамента.

6.9. В случае неисполнения Клиентом обязательства по очистке вагона и/или контейнера Экспедитора от загрязнений после выгрузки Груза (очищенным от ранее перевозимого груза, мусора, сепарационных и крепежных материалов, знаков опасности и др.) Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить исключительную неустойку (возмещение убытков сверх суммы неустойки исключается) за каждый неочищенный вагон и/или контейнер (вне зависимости от типоразмера) в следующих размерах:

1 500 (полторы тысячи) рублей – в случае возврата на Терминал, расположенный на территории Российской Федерации, при условии последующей очистки без применения химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений;

5 000 (пяти тысяч) рублей - в случае возврата на Терминал, расположенный за пределами Российской Федерации, при условии последующей очистки без применения химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений; в случае возврата на Терминал, расположенный на территории Российской Федерации, и последующей очистки с применением химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений;

10 000 (десять тысяч) рублей – в случае возврата на Терминал, расположенный за пределами Российской Федерации, и последующей очистки с применением химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений.

6.10. В случае повреждения вагонов и/или контейнеров Экспедитора, находящихся под ответственностью Клиента, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан возместить убытки, включая расходы, которые Экспедитор понес или должен будет понести по их ремонту, транспортировке на ремонтные предприятия, расходы, связанные с оценкой/экспертизой поврежденного вагона и/или контейнера и др.

Документами, подтверждающими убытки Экспедитора в связи с повреждением контейнера, являются, в том числе, отчет и/или акт выполненных работ соисполнителя Экспедитора или эстимейт, составленный в электронной форме.

Эстимейт применим только для международных перевозок, оформляется на территории зарубежных стран, по своему содержанию аналогичен расчетно-дефектной ведомости.

6.11. В случае утраты Клиентом вагона Экспедитора либо его повреждения, приведшего к невозможности восстановления, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан возместить убытки в размере рыночной стоимости вагона, расходов на проведение оценки, если таковая необходима, и других обоснованно понесенных Экспедитором расходов. Клиент вправе по согласованию с Экспедитором возместить убытки путем передачи в собственность Экспедитора вагона, аналогичного по техническим характеристикам, комплектации, году выпуска и состоянию; вагон должен иметь цвет, корпоративные атрибуты Экспедитора; Клиент несет все расходы, связанные с перерегистрацией вагона в Федеральном агентстве железнодорожного транспорта.

При этом Клиент оплачивает предоставление вагона Экспедитора до момента возмещения убытков за утраченный вагон по ставкам за услугу «Предоставление вагона/контейнера для дополнительных операций, связанных с перевозкой грузов/контейнеров». В случае несвоевременной передачи Клиенту подтверждающих документов, если такими документами в силу рассматриваемого случая обладает Экспедитор, плата за предоставление вагона не взимается за весь период задержки.

6.12. В случае утраты Клиентом контейнера Экспедитора либо его повреждения, приведшего к невозможности восстановления, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить исключительную неустойку (возмещение убытков сверх суммы неустойки исключается) в следующих размерах:

20-футовый универсальный контейнер (типа 1СС) – 120 000 (сто двадцать тысяч) рублей;

20-футовый специализированный (термоизолированный, опен-топ, хард-топ) (типа 1СС) – 160 000 (сто шестьдесят тысяч) рублей;

20-футовый танк-контейнер (типа 1СС) – 800 000 (восемьсот тысяч) рублей;

40-футовый универсальный контейнер (типа 1AAA) – 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей;

40-футовый специализированный (термоизолированный, опен-топ, хард-топ) контейнер (типа 1AAA) – 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей;

40-футовый универсальный контейнер типа паллет-вайд (типа 1AAA) – 260 000 (двести шестьдесят тысяч) рублей.

Указанная в настоящем пункте Общих условий выплата может быть заменена возмещением в натуре – аналогичным по техническим характеристикам, состоянию, году выпуска; контейнер должен иметь корпоративный цвет и логотип Экспедитора.

При этом Клиент оплачивает предоставление контейнера до момента перечисления денежных средств за утраченный контейнер либо возмещения убытков в натуре по ставкам за услугу «Предоставление вагона/контейнера для дополнительных операций, связанных с перевозкой грузов/контейнеров». В случае несвоевременной передачи Клиенту подтверждающих документов, если такими документами в силу рассматриваемого случая обладает Экспедитор, плата за предоставление контейнера не взимается за весь период задержки.

6.13. Сторона, которая привлекла третье лицо к исполнению своих обязательств по Договору, несет перед другой Стороной ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств этим лицом как за собственные действия.

6.14. Ответственность за причинение вреда вагонами и/или контейнерами Экспедитора третьим лицам, а также риск случайной гибели или случайного повреждения имущества Экспедитора распределяется между Сторонами в зависимости от того, под ответственностью какой Стороны находились вагоны и/или контейнеры, иное имущество Экспедитора.

6.15. В случае одностороннего отказа от Заказа (Услуг) полностью или частично Сторона вправе предъявить, а другая Сторона обязана оплатить убытки, вызванные отказом, и штраф в размере 10% (десяти процентов) суммы понесенных другой Стороной затрат.

В целях достижения соглашения о размере убытков и упрощения процедуры взыскания, сумма указанных штрафа и убытков совокупно в рамках Заказа рассчитана в следующих размерах:

3 000 (три тысячи) рублей – при стоимости согласованных, но не оказанных Услуг от 25 000 (двадцати пяти тысяч) до 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей;

5 000 (пять тысяч) рублей – при стоимости согласованных, но не оказанных Услуг от 50 000 (пятидесяти тысяч) до 100 000 (ста тысяч) рублей;

10 000 (десять тысяч) рублей – при стоимости согласованных, но не оказанных Услуг от 100 000 (ста тысяч) рублей.

Данный расчет применяется в случае одностороннего отказа Стороны от получения/предоставления Услуг по согласованному Заказу (полностью или частично) в более поздний срок, чем за 3 (трое) суток запланированной даты начала оказания таких Услуг, при условии, что Заказом предусмотрено использование оборудования Экспедитора.

Сторона вправе отказаться от применения расчета, приведенного в настоящем пункте Общих условий, и требовать взыскания убытков и штрафа в установленном порядке.

6.16. В случае отправки вагонов и/или контейнеров Экспедитора без согласования с Экспедитором, указания в перевозочных документах в качестве плательщика Экспедитора, его кодов или кодов его партнеров, а также отправки по направлениям и ставкам, не согласованным с Экспедитором, или по ставкам, срок действия которых истек, и/или с другими услугами, и/или в объемах, превышающих согласованные, Клиент обязан оплатить оказанные Услуги в соответствии с выставленными счетами Экспедитора.

В случае выявления Экспедитором указанных несанкционированных отправок, он вправе потребовать, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 200 000 (двухсот тысяч) рублей за каждую отправку.

Не допускается отказ Клиента от оплаты стоимости перевозок, которые были оформлены и осуществлены в соответствии с выданными Экспедитором указаниями (кодами).

6.17. Экспедитор не несет ответственность за любые убытки, возникшие:

вследствие некачественной, ненадлежащей или поврежденной упаковки Груза и неподготовки контейнера (оборудования) под перевозку соответствующего Груза, за исключением случая, когда такая упаковка, подготовка возложена согласно Заказу на Экспедитор;

вследствие несоблюдения требований Технических условий размещения и крепления Груза в вагонах и/или контейнерах, иных нормативных актов, за исключением случая, когда размещение и крепление возложено согласно Заказу на Экспедитор;

в связи с предоставлением Клиентом ненадлежащих документов и/или информации, не соответствующей действительности;

а также в иных случаях, предусмотренных Законодательством.

6.18. За несвоевременное перечисление по требованию Клиента в соответствии с пунктом 5.11 настоящих Общих условий денежных средств Клиент вправе начислить, а Экспедитор обязан выплатить пени в размере 0,05 % (пять сотых процента) от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки.

6.19. За непредоставление в установленный срок документов, предусмотренных подпунктом 2.3.17 настоящих Общих условий, Экспедитор вправе начислить, а Клиент обязан выплатить исключительную неустойку (возмещение убытков сверх суммы неустойки исключается) в размере 18% (восемнадцати процентов) от стоимости Услуг, в отношении которых Клиентом не представлены документы.

6.20. Сторона, не исполнившая надлежащим образом обязательства, предусмотренные подпунктами 2.5.3–2.5.5 настоящих Общих условий, несет все последствия и риски, включая полное возмещение убытков. Указанное неисполнение предоставляет право другой Стороне расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

6.21. В случае осуществления расчетов по Договору в валюте, отличной от рублей Российской Федерации, размер неустойки (пеней, штрафов), убытков, иных штрафных санкций, начисленных Сторонами в соответствии с настоящим разделом Общих условий, соответствующими разделами Специальных условий и/или нормами Законодательства, определяется в валюте Договора по курсу Центрального банка Российской Федерации, действующему на дату выставления счета, уведомления, претензии.

При оплате указанных счета, уведомления, претензии позднее установленных сроков размер определяется по курсу Центрального банка Российской Федерации, действующему на дату оплаты счета, уведомления, претензии. В случае изменения курса, ведущего к уменьшению размера предъявленных штрафных санкций, применяется курс, действующий на дату выставления счета, уведомления, претензии.

6.22. Уплата неустойки (пени, штрафа), иных санкций и выплат, предусмотренных Договором и/или Законодательством, не освобождает виновную Сторону от выполнения ее обязательств по Договору.

Уплата неустойки (пени, штрафа), предусмотренной Договором, не освобождает, если иное не установлено Договором, виновную Сторону от возмещения другой Стороне понесенных убытков в части, не покрытой неустойкой.

## **7. Обстоятельства непреодолимой силы**

7.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях, в том числе: объявленная и фактическая война, гражданские волнения, террористические акты, наводнения, пожары, землетрясения, шторм и другие природные стихийные бедствия, а также издание запретительных актов государственных органов.

7.2. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств будут служить справки или иные документы, выданные компетентными органами, учреждениями.

7.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения Сторонами своих обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

7.4. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана незамедлительно, не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты возникновения таких обстоятельств, уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении обстоятельств непреодолимой силы.

## **8. Порядок разрешения споров**

8.1. Все споры, возникающие при исполнении Договора, решаются Сторонами путем переговоров.

В целях эффективного урегулирования сложившейся спорной ситуации Сторона, считающая, что ее права и интересы нарушены, обращается в Контактный центр и/или Личный кабинет либо предпринимает иные действия, которые в конечном итоге должны привести к оперативному получению разъяснения, устранению недочетов в работе и т.п.

8.2. В случае если Стороны в допретензионном порядке не придут к соглашению, Сторона, считающая, что ее права и интересы нарушены, должна обратиться к другой Стороне с претензией.

8.3. Претензии предъявляются не позднее шести месяцев с даты наступления обстоятельств, послуживших основанием для их предъявления.

8.4. Претензии оформляются в письменной форме, подписываются уполномоченными представителями Стороны, заявляющей претензию, и направляются в адрес другой Стороны заказным письмом с уведомлением о вручении с приложением необходимых документов, подтверждающих заявленные требования.

8.5. Претензии, связанные с нарушением сроков доставки Грузов, установленных Законодательством или договором перевозки грузов, а также порчей, недостачей или полной утратой Груза в процессе перевозки отдельными видами транспорта, предъявляются перевозчику, непосредственно осуществлявшему указанную перевозку.

При оформлении претензии необходимо руководствоваться Законодательством, регулирующим отношения по перевозке грузов соответствующим видом транспорта. При этом Экспедитор по обращению Клиента оказывает необходимое содействие в ведении претензионной работы с перевозчиком, если организацию этой перевозки осуществлял Экспедитор.

Действие данного пункта не распространяется на случаи, когда грузоотправителем/грузополучателем по договору перевозки, в процессе которой было допущено нарушение сроков доставки и/или произошла порча, недостача, полная утрата Груза, выступал Экспедитор.

8.6. Срок рассмотрения претензии – 30 (тридцать) календарных дней с даты ее получения, если иное не установлено Договором.

8.7. Ответ на претензию направляется в порядке, аналогичном порядку предъявления претензии.

8.8. В случае признания претензии Сторона обязана в полном объеме исполнить требования, заявленные в претензии, в течение 10 (десяти) календарных дней по истечении срока, предусмотренного настоящим пунктом для рассмотрения претензии.

Признанием претензии помимо письменного ответа является также ненаправление возражений в установленный срок.

8.9. В случае если спор не урегулирован Сторонами в претензионном порядке, то спор передается на рассмотрение в судебные органы в соответствии с подсудностью, определенной Договором.

## **9. Антикоррупционная оговорка**

9.1. При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.

При исполнении своих обязательств по Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые Законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования Законодательства о противодействии коррупции.

9.2. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 9.1 настоящих Общих условий, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пункта 9.1 настоящих Общих условий другой Стороной, ее аффилированными лицами, работниками или посредниками.

Каналы уведомления Экспедитора о нарушениях каких-либо положений пункта 9.1 настоящих Общих условий: 8 (495) 788 17 17, официальный сайт: <https://trcont.com>.

Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений пункта 9.1 настоящих Общих условий, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

9.3. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений пункта 9.1 настоящих Общих условий с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.

9.4. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений пункта 9.1 настоящих Общих условий и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в соответствии с пунктом 9.2 настоящих Общих условий, другая Сторона имеет право расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления письменного уведомления не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения действия Договора.

## **10. Прекращение Договора**

10.1. Дата окончания срока действия Договора определяется Сторонами в договоре транспортной экспедиции, подписываемом Сторонами на бумажном носителе.

Если не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до окончания срока действия Договора ни одна из Сторон письменно не заявила о намерении его расторгнуть, Договор считается продленным на каждый последующий календарный год. Отметка о применении/неприменении данного положения об автоматической пролонгации проставляется в договоре транспортной экспедиции, подписываемом Сторонами на бумажном носителе.

Если Договор не предполагает долгосрочных отношений Сторон (заключается на разовое оказание Услуг) или в Договоре не определен срок его действия, обязательства по Договору прекращаются их исполнением.

10.2. Договор может быть расторгнут досрочно по соглашению Сторон либо по инициативе одной из Сторон в порядке, предусмотренном пунктом 10.3 настоящих Общих условий.

10.3. Договор в одностороннем порядке расторгается путем направления письменного уведомления другой Стороне не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

Договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении о расторжении Договора, при условии соблюдения положений абзаца первого настоящего пункта Общих условий.

К письменному уведомлению о расторжении Договора, как правило, прилагается акт сверки расчетов.

### **10.4. Прекращение Договора (окончание срока его действия, расторжение)**

не влечет прекращения обязательств, связанных с обработкой персональных данных, соблюдением режима конфиденциальности, использования фирменного наименования, коммерческого обозначения, а также иных обязательств, из существа которых вытекает их действительность после прекращения Договора;

не освобождает Стороны от исполнения обязательств касательно Груза, в отношении которого оказание Услуг начато, но не завершено к дате прекращения Договора, а также обязательств, связанных с расчетами по Договору, исполнением положений Договора об ответственности Сторон.

## **11. Перечень Специальных условий**

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции по оформлению Заказа на бумажном носителе (БН);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции физическим лицам (ФЛ);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции по предоставлению вагонов и/или контейнеров в местах необщего пользования (НП);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции с опцией Экспедитор – грузоотправитель и/или грузополучатель (ГО);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части фотофиксации результатов погрузки Груза в контейнер (ФФ);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части порядка формирования реестра лиц, допускающих недостоверное указание наименования груза (РЕ);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции государственным и муниципальным учреждениям, государственным и муниципальным унитарным предприятиям (ГОС).