

## 1. 概念和定义

**提货点**是订单提货点（以及订单提货点）。

**客户**是所提供的服务的寄件人和/或付款方。

**收件人**是邮件的最终收件人。它也可以是所提供的服务的付款人，如果寄件人将此条件指定为付款方式。

**领土：**中国

**自然人**是一个领土或外国的公民，或法律赋予的权利和义务的无国籍人。自然人是法律关系的主体，具有法律行为能力。自然人因其年龄和主体资格而具有法律行为能力。

**法人实体**是根据法律法规的程序注册的组织（公司、公司），法律赋予其权利和义务。在这些法规的框架内，这一类人包括个体经营户、自营职业公民和按照法律法规的程序登记的自然人的其他身份，以便在不形成法人实体的情况下开展创业活动。

**电商**是一个法人实体或个体经营户，他们远程销售商品或服务，为顾客提供支付选项，接收商品/服务的方式以及接收商品/服务的资金。

**网站**是由信息、文本、图形元素、设计、图像、照片和录像、其他智力活动成果以及计算机软件组成的集合，它通过计算机与互联网之间的通讯技术手段，为公众提供信息和数据的公布。承包商的网站位于互联网上，网址为：<https://cdek-express.cn/zh/>

**邮件**：在单个运输包裹中收到并在一份托运单下交付的书面信函、包裹以及其他单据和非单据附件。

**发票**是为每批邮件发出的文件，载有寄件人和收件人的姓名、地址和联络电话号码、邮件的性质和性质、邮件的接受和交付日期、附加服务和付款程序的资料、唯一编号和条码。

**申报价值**是指被客户指定的提交派送的货物价值，申报价值必须是在相关的附件实际价值范围之内。如果发生货物损坏或损失，客户会有义务提供文件，确认申报价值。

**条形码**是应用于邮件包装/标签的图形信息，可以通过技术手段读取它。

**移动应用程序**<sup>1\*</sup>是客户通过连接到互联网信息和电信网络的移动电话，智能手机，平板电脑访问承包商服务的承包商软件。

**自助服务终端机**<sup>\*</sup>是一个软件和硬件综合体，由邮件的客户在承包商办公室进行自我登记，包括自动称重和测量邮件的整体特征。

使用自助服务终端机的规则（如果可用）发布在网站上。

**自动提货柜**<sup>\*</sup>是一个自动终端机，专为接收、储存和发出邮件而设计，无须承包商的授权人士直接参与。该终端机设有不同尺寸的内置电池、控制收货过程的触摸屏、控制台及银行塑胶卡插槽。支付方式为非现金支付（将卡直接放入受理槽、扫描磁带和/或特殊芯片、终端触摸屏与移动设备通信（如果移动设备具有近场通信技术））。

上传（和接收）邮件到自动提货柜是使用在触摸屏上输入的特殊访问代码进行的。特殊访问代码是由承包商的软件包生成的一次性唯一代码，并以短信消息发送到相应发票中指定的邮件收件人的电话号码。

**提供付费快递服务的协议（协议）**是在网站上发布的要约协议（如果有的话）的一种形式。在网站上没有要约协议的情况下，“协议”下文是指客户或本法规中指定的其他人与承包商之间就法规法规的服务达成的书面协议（以承包商的形式）。

**个人账户/根本个人账户**<sup>\*</sup>：网站上的网页（或移动应用程序中的特殊访问），包含有关客户、协议编号、客户可用服务、实际连接服务和费率的信息，为客户提供熟悉服务条款和条件以及连接/接收服务的机会，根据报告期结果提供有关已接收服务数量的统计信息，并提供订购额外服务的机会。

对上述数据和功能的访问是利用认证数据通过由客户输入登录名和密码来进行的。有关分配给客户的标识符（登录名和密码）的信息是保密的，客户不能将其传输给第三方。

访问个人账户的登录名和密码在协议签订时发送给客户。密码由电子系统自动生成，而客户有权在其个人账户中替换生成的密码。为了获得对个人账户的访问权限，承包商向客户发送电子邮件进行注册。要完成注册并创建密码，客户必须遵循承包商在电子邮件中发送的链接。个人账户的登录将是协议编号。

客户有义务确保登录名和密码以及访问个人账户所需的其他数据的机密性和安全性。在个人账户中执行的操作（使用客户的用户名和密码访问）被识别为客户自然人和/或其授权代表代表客户并为客户的利益执行的操作。与此同时，客户对使用客户的用户名和密码访问的个人账户中发生的任何（包括未经授权的）第三方行为以及此类行为的后果负责。

承包商保留在协议终止的情况下，以及在其他情况下暂停客户使用个人账户的权利，包括但不限于，如果承包商怀疑未经授权将个人账户用于非法目的。

客户承诺不以任何形式转发、传输、复制、提供或用于商业目的，全部或部分通过个人账户收到的信息、软件或其他材料。

<sup>1\*</sup>根据客户和/或收件人的地区，在这里和进一步用符号\*标记的承包商的服务和功能可能不可用（有限）。如果客户和/或收件人在不使用软件和规避技术方法（包括但不限于 VPN 服务）的情况下，无法在实际所在地明确使用这些服务和功能，则应视为不可用（受限）。在承包商无法获得（有限）服务和功能的情况下，其监管法规不适用，直到它们在客户和/或收件人的区域可用。有关承包商可用服务和功能的信息可在网站上找到。

双方承认客户通过个人账户向承包商发送的文件，信息和消息的法律效力，也承认在客户的个人账户中选择和订购相关服务的任何行动的法律效力。各方，除其他事项外，承认这是允许的，充分的和具有法律约束力的按下按钮与选择适当的选项在个人账户接收服务。双方承认客户通过点击个人账户中的一个按钮形成并向承包商发送电子信息，即客户（客户的授权代表）亲自签署该信息，并因此由客户亲自选择和订购相关服务。

承包商和客户同意双方可以在纸上制作（打印）电子信息副本，这是使用个人账户发送电子信息的事实的无可争辩的证明，并且还确认电子信息与在纸上制作（打印）的电子信息副本的内容的对应关系。

#### **身份证明文件：**

- 对于领土的公民：公民的护照，身份证件；
- 对于外国公民：护照，外国人居留证，无国籍人证明。

### **2. 提供速递服务的一般条件**

#### **2.1. 订立协议的程序和本法规的效力。**

网站上发布的信息，包括协议（以其在网站上发布为准）和本法规，包含快递服务的交付条款，并根据适用法律构成公开要约。

客户接受是指客户转让装运和/或登记发票和/或承包商服务申请的程序，是指客户完全无条件地接受协议和本法规所载的公开要约条款。接受要约意味着双方遵守交易的简单书面形式。

从事远程销售邮件（和服务）的法律实体和自然人，以及根据提供快递服务的一般条件从事承包人服务登记和订购的法律实体，必须以承包人的形式，通过起草双方签署的文件，以书面形式确认协议的订立。

#### **2.2. 费率。**

##### **2.2.1. 承包商提供的服务清单及其提供的条款在网站上显示。**

默认情况下，承包商的服务费用以人民币（以下简称CNY）表示。如果在技术上可以确定不同货币的服务费用，则在网站/表演者的移动应用程序上的计算器\*中计算时需要选择适当的货币。

##### **2.2.2. 承包商以网站上设定的价格提供服务，除非通过书面协议确定不同的服务成本。在网站、客户的个人账户和/或移动应用程序（包括“计算器”部分）上显示的服务和邮件（此处的邮件是指用于确保装运期间附件安全的适当包装，以及在提货点上发布的相关冲动邮件）的成本，是否是近似的、信息性的/参考性的，不具有要约的效力。**

客户应付的服务费用总额是根据在将有关邮件转移给承包商交付时邮件的实际和/或体积重量的确切价值（本法规第2.2.3条）确定的。

##### **2.2.3. 承包商根据物理和/或体积重量的最高值计算交付邮件的服务费用。的重量进行四舍五入。体积重量的计算公式为：长（厘米）\*宽（厘米）\*高（厘米）/5000。**

如果邮件的尺寸至少达到法规值（长度（厘米）\*宽度（厘米）\*高度（厘米））中的一个，包装形式超过2.2米，则需要与承包商进行额外的协调。该协议是通过指定的经理，为那些实际与承包商签订协议的客户，和/或通过承包商的联络中心\*，和/或在网站上注明的地址和联系电话。

承包商有权在收到邮件的提货点内的特殊设备上重新称重和重新测量邮件，以便根据客户提出申请和/或相应发票时指定的邮件重量和/或尺寸的数据确认计算交货成本的正确性。

在数据不符的情况下，以承包商设定的最大体积或实际重量作为确定服务成本的基础，客户根据承包商计算的成本支付邮件的交付服务。如果邮件由几个地方组成，则根据体积或物理重量的最高指标分别计算每个地方。

##### **2.2.4. 承包商的服务费用包括一次快递员上门收件。根据承包商的定价，与承包商达成协议，重复旅行需要支付额外费用。**

承包商服务的成本在根据适用法律适用的情况下不考虑清关，关税，出口关税，关税，税/增值税和任何当地关税，费用和税收的成本。

客户对承包商授权雇员的虚假电话负责，其金额为接收（交付）特定邮件的服务费用。

##### **2.2.5. 如把派递模式由“门到门”模式改为“到仓库”模式/转至自动提货柜：**

- 在客户的倡议下，在接受交付邮件后，关税将被改变，考虑到改变的制度，主要服务的成本将被重新计算，考虑到新的费率，附加服务“转移到提货点”将被添加到发票；
- 在承包商的倡议下，在接受交付邮件后，交付成本可能会降低。

#### **2.3. 交货时间。**

##### **2.3.1. 交货期限以工作日计算，不包括托运邮件的收货日、周末、联邦或地区节假日、通关所需的天数、与遵守当地安全要求和承包商及授权机构检查托运邮件内容有关的延误，以及根据本法规第6.12条法规承包商无法控制的其他事件。与此同时，如果法规的计划交货日期落在一周的一个日历日——星期五，并且实际上交货发生在一周的一个日历日星期六/星期日/星期一，那么交货周期被认为是违反了1个日历日。**

当计算和跟踪您的个人账户/移动应用程序中的邮件交付时，邮件的价格交付日期反映在网站计算器中的交付计算中。

“寄往到自动提货柜员”和“寄往仓库”模式的派递时间：寄往自动提货柜员的收据/寄往提货点的收据，在

计算和追踪你的个人账户/流动应用程序的付运情况时，会反映在网站上。

完成邮件交付服务的实际截止日期是承包商向客户发送有关相应邮件到达承包商仓库/提货点/自动提货柜的通知的时刻。在承包商向客户发送通知之后（通过个人账户，移动应用程序，呼叫中心的语音机器人等）关于相应的邮件在其收货地的到达，终止为相应的递送模式建立的递送期的计算。

从实际完成付运服务到承包商仓库/提货点/自动提货柜（承包商通过发送相应通知通知客户）的那一刻起，承包商不再负责收件人进一步收到付运邮件的时间。此条件适用于所有采用“到仓库”/“到自动提货柜”交货模式的订单。

2.3.2. 承包商保留在不与客户达成额外协议的情况下增加 12 月日历月发货时间的权利。网站上提供了有关交货时间增加的信息。

2.3.3. 以本法规第 2.3.1、2.6.2 和 2.6.3 条所述理由更改交货时间不构成承包商违反交货时间也不产生第 6.2 条法规的责任。

#### 2.4. 跟踪交货。

客户可以跟踪邮件交付的阶段：

- 在网站上；
- 在客户的个人账户\*；
- 在表演者的移动应用程序\*；
- 通过将客户的软件与承包商的软件\*集成。

#### 2.5. 更改订单的条款。

2.5.1. 根据客户或邮件收件人的要求，可以更改邮件的送货地址。邮件可以送到新的收件人地址，而不是在下订单和/或送货单时指定的地址，并且还需要协议：

- 在收件人城市内派递，到新地址的派递时间；
- 对于收件人城市以外的交付，交付到新地址的时间和成本。

2.5.2. 客户/寄件人根据实际收件人和/或其联系电话号码更改订单条款的方法如下：

- 直接由客户，通过个人账户，使用识别数据（登录名和密码）；
- 寄件人在出示身分证明文件正本及向有关承办商的提货点提交书面申请后，直接向其递交。

#### 2.6. 提供服务的其他一般条件。

2.6.1. 为了确保交货/装运过程的安全，以及按照进口/出口条件运往/运出领土并需要清关程序的邮件，承包者有权检查附件，以核实是否存在/不存在根据本法规和/或现行立法的要求被归类为危险和/或禁止装运的附件。

当收到来自客户/承包商的邮件时，有权要求寄件人从客户/寄件人处交付/转发，寄件人必须出示用于交付/转发的附件以进行检查。在指定的情况下，客户/寄件人有义务提交相应邮件的附件，以供承包商检查。在这种情况下，在承包商在场的情况下打开相关邮件由客户/寄件人自己执行。

如果客户拒绝/如果寄件人拒绝将邮件的附件提交给承包商进行检查，承包商有权拒绝为交付/转发此邮件提供服务。

2.6.2. 客户同意，在交付/转发邮件期间，承包商或法律授权的人可以随时打开邮件并检查邮件内容，而无需事先通知客户。

如果有必要在收到邮件后打开并检查邮件以进行交付/转发，则在承包商的授权员工在场的情况下进行上述操作。

在收到交付/转发的邮件后打开和检查邮件时，以承包商的形式制定一本证书，该证书描述了邮件的状况，表明其质量以及相应邮件的附件，记录检查附件的结果以及密封相应邮件的安全标签的编号。

2.6.3. 如果发现附件是危险的和/或禁止装运的，或者没有根据本法规和现行立法授权交付/装运，则相应装运中的附件应退还给客户。与此同时，退回邮件的费用由客户承担，退回邮件的服务费用由客户预先支付。

如果承包人无法将危险和/或违禁物品退还给客户，客户承诺在收到承包人的相关通知（通过电话或电子通讯方式发送）后 3 个工作日内，将相关邮件从承包人仓库中自行运出。如果客户违反了取货截止日期，承包商将免除有关邮件安全和退回客户的责任。

为了减少和/或消除与客户无法退回危险和/或被禁止的附件和/或违反有关装运的截止日期有关的负面后果，承包商有权在适用法律法规的范围内酌情处置载有危险和/或被禁止的附件的装运。

2.6.4. 承包商有权要求客户/寄件人附加文件，说明转发邮件的附件性质（包括但不限于：许可证，证书，证书）。

2.6.5. 客户有义务免费提供接收/交付邮件的地址（地点）（包括到保护区，并提供适当的访问/通行证/授权书等）。

2.6.6. 以“到/从门”模式提货/交货的时间标准为 15 分钟。标准是从快递员到达地址的那一刻起计算的，直到取

货/移交邮件（签署发票）的那一刻起计算的，包括到领土的通行证登记，通过内部领土的移动，验收操作。

如果客户超过这一标准（可用的接收/交付队列、雇员的雇佣、地域特征、邮件未准备就绪等），承包商的快递员有权离开此地址，或固定到达时间并等待寄件人/收件人，以便在等待快递员超过 15 分钟的时间内收取/交付费率。

2.6.7. 重量超过 30 公斤（散装或物理重量）的邮件被送到建筑物的入口处。上升到地板是一种额外的服务，根据承包商的定价收取额外费用。

2.6.8. 客户是一个法律实体，在以现金（在收银台，使用支付终端机等）支付承包商的服务时，通过加入网站上的公开要约，签订了一次性协议。有义务向承包商提供适当的授权书，确认代表支付服务费用的权力，并代表客户——法人实体签订协议，直到相关发票在离开时发出为止。

如果客户（客户的代表）未能提供上述授权书，则视为与发票中指明的自然人作为寄件人签订协议，并接受该自然人支付服务费用。

2.6.9. 承包商有权单方面：

2.6.9.1. 在以下情况下拒绝提供服务：

- 客户拒绝向承包人提供必要的信息和/或文件，以便承包人提供适当的服务，以及客户/寄件人在接受交付/发送邮件时拒绝打开邮件供承包人的员工检查（本条款第 2.6.1 条）；
- 如果根据本法规和现行立法的条款，在邮件中确定了不受交付/转发的附件，或者其交付需要承包商强制性额外批准，但其交付尚未另外商定的附件；
- 如果寄件人没有身份证明文件和/或授权书（来自法律实体）；
- 在本法规第 3.7 条法规的基础上，在不符合附件 B 要求的包裹中转移邮件的情况下；
- 如果客户选择“到”自动提货柜/“到订单提货点”的送货方式，邮件的重量和尺寸特征在其尺寸/重量上与订单提货点的底座单元/房间的最大尺寸不符。如果在这种情况下，邮件已被接受交付，承包商有权改变交付模式，进行交付到另一个订单提货点，通知客户。

对于“从自动提货柜”模式——如果客户在发票中错误地指出了邮件的重量和尺寸特征，并且/或者它们的尺寸/重量与在自动提货柜单元格中放置的最大允许值不符，则不能应用“从自动提货柜”模式。客户需要使用另一种运输方式（“从仓库”，“从门”）。

2.6.9.2. 选择任何最佳和负担得起的交付方法和路线。

2.6.9.3. 更改这些法规的条款、服务成本、交货时间、付款程序和截止日期。承包商应在变更生效之日前 10 个日历天在网站上公布相关变更。客户确认，现场存在的变化足以假设它们来自承包商。

客户承诺独立监控上述变更。

2.6.9.4. 如果承包商在交付过程中发现包装与附件的性质和本法规附录 B 的要求不符，承包商保留暂停交付邮件的权利，直到与客户解决确保带有适当包装的邮件的问题为止。

客户有权使用本法规和/或网站上指定的承包商提供的附加服务。承包商有权向客户介绍和提供新的、额外的服务范围和/或取消以前存在的服务，包括不签署相应的协议附加协议。

2.6.10. 为了履行承包商的协议，客户将邮件收件人，他的代表和他自己的个人资料据传送给承包商。客户在申请交付邮件并将邮件交给承包人时，将转移个人资料，即：姓名、名称、父称、地址、证明其身份的主要证件号码、证件签发日期和签发机构的信息、电话号码，并保证已获得个人资料主体的同意，以便收集、储存、转移（包括转移给承包人为履行合同义务而雇用的第三方）、销毁和作为自动系统处理个人资料 3 年。

客户承诺，应承包商的要求，同意使用和处理客户的员工/代表，邮件收件人的个人资料据。

为避免与客户（寄件人）就将邮件交付给授权人的问题产生争议，收件人有义务在签发邮件时在寄售单中第 5 节“交货确认”中填写其身份证明文件的详细。

在将邮件交给承包商交付时，客户承诺通知收件人需要在发票中填写必要的数据，包括身份证件的数据。

在订立保理协议的情况下，客户同意承包商处理个人资料据并将信息转移给财务代理，包括：法人实体姓名；授权员工的姓名；纳税人识别号；注册号码；协议详细信息；电话；电子邮件；银行账户信息；货到付款金额；发出及接收货件数量的统计。

在处理个人资料时，承包商应确保个人资料的保密性，并采取必要的法律、组织和技术措施，以保护从客户处收到的个人资料，防止非法或意外访问、破坏、修改、封锁、复制、提供、传播个人资料，以及与从客户处收到的个人资料有关的其他非法行为。

2.6.11. 客户对订单的说明仅用于信息目的，不能作为承包商向客户提供任何额外服务的基础，包括不能作为使承包商承担不履行责任的基础。

2.6.12. 电子文件、电子讯息及文件的传真副本，须经获授权人士签署，以电子邮件及即时讯息（即时讯息系统）发出的信件，以及透过客户在网站上的个人账户发出的上诉，均具有法律效力，并可作为履行义务的基础。

2.6.13. 如果客户通过加入网站上发布的公开要约而签订协议，则在第 7.2 条法规的期限内没有就所提供的服务质量提出索赔。在这些法规中，服务被认为是由承包商适当提供的，并被客户完全接受。

2.6.14. 双方已同意，客户已确认同意以电子形式接收现金收据，并将其发送到客户的用户号码或电子邮件。

2.6.15. 客户理解并同意，在协议执行期间，承包商有权通过拨打电话，包括使用语音机器人，通过电信网络和邮件（包括但不限于：短信通讯、推送通知、电子邮件通讯、互联网和移动设备、信使）与客户/寄件人/收件人进行信息交互。客户不能拒绝接收承包商作为执行协议的一部分发送的参考信息。背景信息不包含广告信息。

2.6.16. 出口和制裁管制政策是本法规的附件，客户在接受承包商的服务时必须遵守。

### 3. **接收邮件的程序**

3.1. 提供付运邮件的服务，须由客户/寄件人登记有关付运单，并在每个离港地点贴上条码标签。

发票号码是有限访问的信息，并且以关于唯一发票号码及其信息内容的任何形式的信息转移给第三方是客户/寄件人/收件人的责任。

3.1.1. 承包商根据订单“交付”的类型提供快递服务。这种类型的订单可供无限数量的客户使用。对于这种类型的订单，所提供的服务（服务）的名称及其成本显示在公司发票中（在订购附加服务/服务的情况下，这些数据也显示在公司发票中）。

3.1.2. 承包商根据订单类型“电商”提供快递服务。这种类型的订单可供承包商实际与之签订协议的客户使用。对于这种类型的订单，公司发票显示产品标签代码、邮件名称、申报的每单位成本、每单位应付款、单位数和邮件总成本。

3.2. 承包商已为客户制定了几种开具发票的方法：通过网站上的个人账户、通过移动应用程序、通过与承包商信息库的集成、直接在承包商办公室（包括通过自助服务终端/自动提货柜）或在快递员到达时。对于“从自动提货柜”模式的订单，客户可以通过网上表格填写订单处理服务，该表格由客户使用自动提货柜电子屏幕上的指示链接填写。

客户创建/签发的托运单，但未转让给承包商以进一步转发相关邮件，存储在承包商的软件包中不超过 60 个日历天。

纸质发票必须由寄件人和承包商的代表签署，并且使用电子或其他技术手段发出的发票在发票注册时由承包商在收到客户的邮件时确认为由客户签署。通过签署发票，寄件人从而确认指定联系数据（地址，电话号码，寄件人/收件人的姓名和姓名）以及有关邮件的信息的正确性：名称，重量，尺寸，描述，货到付款金额。承包商的代表签署发票，确认收到邮件。

如果使用承包商的包装材料，其具有唯一编号，则寄件人必须在相应发票中的“包装编号”栏中输入。

3.3. 承包商根据地点的数量（按地点是指装运的单个装运包裹）接受装运，而不检查和重新计算位于单个装运地点的附件。除非双方书面协议另有法规，否则承包商不接受重新计算内部附件（附有附件清单）的装运。承包商不负责转让投资的数量和质量特征。

3.4. 如有需要，寄件人必须独立填写随附文件（存货、发票、清关所需的随附文件等）。承包商/快递员/承包商的其他代表，没有代表承包商利益的适当授权书，无权签署寄件人的内部文件。

3.5. 客户通过网站上的“呼叫快递员”功能、网站上的个人账户、与承包商的信息库建立集成、通过承包商的移动应用程序、使用电子/电话通讯或直接在承包商办公室发出呼叫速递员的要求。申请必须包含以下信息：出发国和城市，收货国和城市，收件人和寄件人的地址和联系电话，邮件的一般特征，重量，包装尺寸（厘米），付款程序。

3.6. 如果附件具有危险性，包括但不限于 ICAO（国际民用航空组织）《技术指令》、IATA（国际航空运输协会）《危险品规则》、《国际海运危险品规则》、《欧洲国际道路运输危险品协定》或其他规范危险品运输的国家或国际法律法规所禁止的附件，则承包商不能接受交付的托运邮件。禁止附件清单载于本法规附录 A。

3.7. 客户承诺根据本法规附件 B 确保邮件的包装和标签，正确、清晰地填写和签署运单，提供有关邮件内容的可靠信息，必要的随附文件，以及不转让禁止装运的邮件或需要特别许可证的邮件。

客户有义务以不包括在提供服务期间附件损坏的方式包装邮件。邮件的包装必须符合其附件的性质、交货条件和旅程的持续时间，不包括在加工和装运期间附件损坏的可能性，在不违反包装的情况下进入附件，以及对其他邮件的损害和对承包商雇员的损害。

如果邮件包裹丢失或违反要求，承包商可以向客户提供额外的已付邮件包裹（“从自动提货柜”运输模式除外）。可用于订购的付费包装列表及其成本发布在网站上，在移动应用程序的计算器中。

如果客户拒绝额外包装（根据本法规附录 B），而承包商实际上没有与客户签订协议，或者客户在以“自动提货柜方式”处理邮件时，承包商拒绝接受邮件。

当以“从自动提货柜”发送方式发送或由承包商实际与之签订协议的客户发送时，客户自行包装邮件，并保证他亲自将邮件包装在安全的地方，在准备、储存和运输过程中，直到邮件交付给执行者的那一刻，没有未经授权的进入邮件。客户以封闭的形式将邮件转移给承包商。

如果客户没有“从自动提货柜”模式提供装运的包裹（根据本法规附录 B），或者承包商实际与之签订协议的客户，承包商不对装运的损坏负责。

3.8. 适用于特定类型客户的附加服务条款。

3.8.1. 从自然人接收邮件：

- 对于“从仓库”和“从门”模式，它是根据自然人出示的原始身份证件，根据收到邮件的国家的立法进行的。只有在运单上注明文件的数据（系列、文件编号、自然人姓名）、识别自然人身份并签署自然人

姓名后，才可接受自然人的装运，并向将装运邮件转给承包商的人出示经公证的授权书。

承包商保留使用其他客户识别手段的权利，这些手段允许可靠地识别与承包商互动的人（寄件人 / 授权代表）。

- 如果自然人客户未注明邮件的申报价值，则申报价值被视为 81CNY，不向客户收取申报价值的额外费用。本法规不适用于“包裹”\*和“快递”\*等承包商的基本服务和服务。

如该批邮件发生灭失或损坏（损坏），承包者应按照本法规第 6.4 条的法规承担责任。

### 3.8.2. 从法人实体接收邮件：

- 这项工作是根据自然人(法律实体的代表)提出的原始身份证件，根据收到邮件的国家的立法和有权代表法律实体转让邮件的授权书进行的。只有在运单上注明文件的资料(系列(如有的话)、编号、自然人姓名)、身分证明文件及授权书(编号、发出日期)、签署自然人的签署，以及删除授权书的扫描副本后，才可接受来自法律实体的付运。
- 客户——法律实体，有义务立即通知承包商取消代表的授权书(事件发生后的第二天)。通知是通过在承包商办公室提交书面申请进行的。在未能通知或未及时通知的情况下，客户承担不利后果的风险。
- 客户是一个法律实体，承包商根据法律法规的程序实际与之签订了协议(根据法律，书面协议可以通过邮件/电子邮件/通过电子文件管理系统交换文件，如果文件显然是协议当事方发送的，则双方可以通过另一种方式签订)，在网站上公布的书面协议形式承担责任，以确保邮件的适当包装(完全符合本法规附录 B)。客户承诺不将邮件转移给承包商交付，其附件是禁止或限制邮件。如果将危险邮件转移给承包商装运，客户有义务根据本法规法规的程序通知承包商。

### 3.8.3. 接受来自在电商的邮件是根据转让文件进行的，其中包含有关被转让邮件的信息。如果所申报的邮件数量与实际的邮件数量不一致，或发现邮件损坏，双方应拟订一本证书，记录不一致的事实，包括说明有关邮件的数量。

如有必要，客户必须在订单的发票中指定必要的附加服务和服务。

### 3.8.4. 电商有义务申报邮件的成本，并在登记邮件交付时支付额外费用。

## 3.9. 接收往返领土的邮件的附加条件：

- 3.9.1. 签署自然人发票，在自助服务终端或使用客户个人账户中创建的电子发票将邮件交付给自动提货柜，意味着客户与承包商之间签订具有海关护送条件的协议。客户同意，承包商有权按照自己可以接受的任何条款与第三方签订协议关系，以履行提供快递服务或提供其他服务(包括清关服务)的协议。
  - 3.9.2. 客户有义务独立检查在禁止从/出口到原产国和收货国的邮件清单中是否没有转移邮件的内容。客户有义务不转让给承包商交付禁止进口/出口清单中法规的物品从/到原产国和收货国。此类产品的列表发布在网站上。
  - 3.9.3. 客户独立地通知邮件的收件人，如果邮件在境外交付，需要提供所需的文件并支付清关费用。如果收件人拒绝支付清关费用，客户有义务支付此类费用；
  - 3.9.4. 下订单时，客户指示承包商由海关代表代表客户安排清关程序。客户还同意，承包商可以作为名义收货人，唯一目的是指定海关代表进行清关。海关代表代表客户进行海关护送，以客户的利益行事。
  - 3.9.5. 如果海关当局要求提供补充文件，以确认承包商交付的托运邮件进出口报关单中申报的信息，或确认承包商组织清关程序的权利，客户应自费提供所需的文件。
  - 3.9.6. 客户承诺提供完整准确的托运邮件进出口信息。客户被告知，如果提供有关邮件或其内容的虚假或故意虚假信息，可以对其提起民事诉讼和/或提起行政或刑事责任。客户承诺完全赔偿承包商的损害，并保护他免受与他提供的信息有关的索赔，以及承包商可能因上述事项而产生的任何费用。
  - 3.9.7. 由于海关或其他政府当局的行动，或由于客户无法提供适当的文件清单和/或获得必要的许可证或许可证，海关代表可能招致的任何海关付款、税款(包括但不限于增值税，如果是应付的)将向客户开具账单。由于海关或其他国家当局的行动，或由于客户无法提供适当的文件清单和/或获得必要的许可证或许可，承包商可能产生的存储和其他费用，客户有义务支付此类费用。寄件人承担支付关税和关税，以及与额外工作有关的行政费用，以及如果海关代表向收件人开具发票而收件人拒绝支付关税和关税所产生的任何其他。
- 在本款法规的情况下，客户独立支付付款，税款，费用或指示承包商组织支付/偿还本款法规的付款，税款，费用的过程。

## 4. 发货的顺序

### 4.1. 邮件交付到承包商的订单提货点所在地(以下简称“至仓库”)，交付到自动提货柜所在地(以下简称“至自动提货柜”)，或交付到客户在发票中指明的收件人地址(以下简称“门到门”)。

#### 4.1.1. 以“门到门”模式交付邮件后：

- 1) 将邮件交付给托运单中注明为收件人的个人。在付运通知书中指明的收件人和实际接受付运邮件的人出示身份证件正本后，可在付运邮件的送货地址向另一人发出付运邮件。证明收件人身份的文件的详细信息以及在送货地址接受邮件的人的身份在发票中注明；
- 2) 将邮件交付给作为收件人的法人实体是向法人实体的任何雇员或代表交付的。客户/收件人组织联系人的寄件人在发票中注明并不意味着承包商有义务仅将邮件交付给此联系人。收件人代表接收邮件的权力可以来自授权书，也可以来自交付邮件的情况，包括基于收件人代表位于发票上注明的收件人地址和/

或可以获得收件人所在组织的印章（以及邮票）的事实，可以出示收件人组织签发的服务通行证。在委托书上必须有所需的要项。如果在提供的委托书上有不正确的信息，客户承担责任。

4.1.2. 在“到仓库”模式下交货时：

- 1) 在出示身份证件时，将邮件交付给托运单上注明为收件人的个人，收件人在托运单上注明身份证件的数据并签名，并向授权从承包商接收邮件的人出示经公证的授权书。  
承包商保留使用其他客户识别手段的权利，这些手段允许可靠地识别与承包商互动的人（收件人/授权代表）。
- 2) 将邮件交付给作为收件人的法人实体，是向提交授权书和身份证件的法人实体的任何雇员或代表交付的，收件人在发票上注明身份证件的数据和签名。

4.1.3. 以“到自动提货柜”方式派递后：

- 邮件的交付（打开与邮件的自动提货柜）是在识别收件人时执行的，该收件人使用一个特殊的访问代码，该代码由收件人定向到收件人的电话号码，由他在自动提货柜的一个特殊屏幕上输入。

4.1.4. 在向个人和法人实体交付的任何方式中，除上述之外，承包商有权通过拨打发票中指定的收件人电话号码来识别收件人的身份。

4.2. 邮件不会送到订户箱的地址，也不会只注明邮政编码。

4.3. 交付公共国家和市政组织（所有部门和各级当局，包括执法，税务，司法，许可证，军事组织）由承包商根据这些组织的现行程序进行，但不保证交付报告（特别是在办公室，在收到邮件时没有雇员签名或将邮件附在入口处的邮箱上）。

4.4. 承包商在邮件到达仓库/自动提货柜员并准备交货的那一天，以“到仓库”、“到自动提货柜员”的交货方式通知收件人邮件的收货情况。通知是通过信使或短信\*进行的，在移动应用程序。客户还有权在承包商的网站或移动应用程序上独立跟踪邮件的收货情况。

4.5. 快递员在到达前 30-60 分钟通过机器人呼叫\*通知收件人到达。

4.6. 在物品交付后，收件人会做一个记录：

- 1) 收件人或其授权代表的身分证明文件资料（姓氏、名字、父系（如有的话）、系列（如有的话）及文件编号（其他身分证明文件的资料））；
- 2) 委托书或确认代表权力的其他文件的详细信息（如果授权代表代表收件人行事）。

指定的数据由收件人将其输入承包商制定的发票标准表格（表格），其中法规包含收件人或其授权代表的个人资料的性质，用于提供接收/交付/签发邮件和处理个人资料的服务，或使用承包商确定的另一种方法，以确保有关收件人的可靠身份信息。交付物品的事实由收件人（其授权代表）的签名或由承包商确定的另一种方法确认，为交付物品的事实提供可靠的确认。

- 3) 在使用短信发送到发票中指定的收件人的手机号码的验证码附加识别收件人的身份的情况下，将收件人宣布的验证码记录在发票中。

客户被通知并同意，承包商不执行身分证明文件的法律审查，以及收件人代表的授权书中包含的签名和印章的真实性。

4.7. 承包商通过以下方式之一为收件人提供标记装运交付的机会：

- 收件人在承包商的送货单/纸质发票上签名；
- 收件人的签名，记录在特殊设备\*的屏幕上。专用设备理解为一种电子软硬件设备，它是一组基于移动设备（移动个人计算机、移动电话的附加功能或没有它）的软件和硬件设备（智能手机、通信器、平板电脑），它具有访问互联网的能力，以及具有触摸屏，允许您捕获在屏幕上显示收件人签名的图形。当事各方认识到可以在承包商的交货单/发票上使用收件人手写签名的类似物，作为收件人自己签名的等同物。承包商的交付报表/发票以收件人手写签名的模拟签名和证明，被视为与收件人自己签名的文件具有同等法律效力的文件，并且可以在法庭上审议案件时成为书面证据。手写签名的类似物将是收件人的电子签名，通过将收件人的签名粘贴在特殊设备上而创建。在指定设备上书写的过程中，签名被数字化并附加到承包商的交货单/发票上。文件的内容与所附的签名一起构成一个完整的文件，免受修改和未经授权的访问。

4.8. 在交付在电商电商客户的邮件时，收件人有权在承包商代表在场的情况下并在支付服务费用/货到付款之前打开邮件并检查附件，除非发票中另有法规。

4.9. 在包装违规的情况下，客户/收件人有权在交付邮件时要求承包商的员工参与内容的检查，并以承包商制定的形式制定证书。

4.10. 在其他国家领土（领土除外）发运邮件时，承包商将邮件交付给收件人或根据承包商有权代表收件人接收邮件的另一人（例如与收件人住在同一房间的人，）。

4.11. 承包商有权 23 小时 59 分钟。在接收城市交付邮件的当天，对交付邮件的最终状态（“已交付”或“未交付”）进行调整，除非合同双方另有法规和固定。

## 5. 邮件的储存及退货程序

5.1. 如果无法将邮件交付给收件人，则存储邮件：在自动提货柜——3 日历天，在承包商的仓库/提货点：7 日历天。7 个日历天后，从 8 天开始，邮件的存储由承包商进行额外费用，除非合同另有法规。存储服务的成本取决于邮

件的大小，并按每个日历日收费。对于在3个日历天后以“到自动提货柜”方式付运的邮件，邮件将被退回。

5.2. 储存服务的费用和退回邮件的服务费用是根据承包商的费率计算的。

5.3. 如果包裹不及时被领取的，客户（收件人、收信人）承担责任。如果在再次通知收件人需要接收包裹后一个日历月内不需要包裹，则包裹将返回给寄件人。在这种情况下，客户有义务向承包商支付与转发，存储，退回相关的服务费用。

5.4. 如果记录收件人和/或客户拒绝接收包裹，或在包裹转让给承包商交付之日起两个月内没有要求包裹（包括客户没有关于包裹退回/转发的书面指示），则未接收的包裹将收回或销毁。

5.5. 已收到收件人拒绝的在电商客户的邮件，存储期已过期（免费存储期为7日历天，除非合同另有法规），或已进行部分交付（部分退款），如果此类服务由承包商。退货由客户承担费用。

将退还给客户的物品清单的形成频率由承包商和客户之间签署的相关协议确定。根据建立的频率，将要返回给客户端的相关项目列表通过合同中指定的电子邮件发送给客户端。应退还给客户的托运邮件清单应包括承包商在托运单上标明最终状态的托运邮件，如：未交付、退回、已交付、部分交付，以及存储期已过的托运邮件。在收到电子邮件通知后，客户有权在协议法规的期限内延长托运邮件在其所在地的存储期，并有义务支付延长存储期的费用。

对于要退还给客户的托运邮件，承包商应就托运邮件或合并托运邮件签发相应的随附托运单。退货凭附有订单清单的发票进行。承包者应以下列方式之一并按下列顺序退款：

- 将托运邮件/合并托运邮件交付到客户所在地。在这种情况下，客户有义务在收到托运邮件/合并批次的托运邮件后2个工作日内，检查实际收到的托运邮件的数量和质量是否与所附托运单中标明的托运邮件数量相符。如果发现差异，客户应立即将发现的差异通知承包人，并起草相关的差异证书。该法案应由客户在至少3人组成的委员会中起草。客户承诺确保对接收邮件的过程进行录像。托运邮件应由客户验收。客户应在收到托运邮件/合并的一批托运邮件后2个工作日内向承包人发出书面通知，并附上上述证书。本条款中法规的两天期限应作为从数量上接受托运邮件和承包商提出索赔的时限。根据承包商的要求，客户应提供录像，以确认托运邮件在数量和/或质量上存在差异的事实。客户在收到合并托运邮件之日起两个工作日后提出的索赔，承包人不予考虑和满足。
- 在承包商所在地签发托运单/相关邮件。在这种情况下，应在将托运邮件移交给客户并签署相关随附托运单时，对托运邮件的数量和质量进行验收。

退货发票的计算重量是该发票下退货订单的计算重量之和。如果订单只交付了部分邮件，则退货的预计重量为订单的原始重量。

5.6. 国际托运邮件的退运由承包商在开具相应退运发票后3个日历月内完成。

## 6. 缔约方的责任

承包商的责任：

6.1. 承包商应按客户向收件人售出邮件价值的0.2%向客户承担逾期转账责任，每逾期一天按应转账金额的0.2%计算，但不超过应转账债务金额的20%。

6.2. 承包商承担违反客户包裹派送期限责任。如果客户加入在承包商的网站上登的公开报价订约提供有偿快递服务的合同，承包商向客户支付逾期每个工作日的相关包裹派送服务费用的10%（百分之十），但不超过按相关运单的包裹派送服务总价的50%（百分之五十）。

对于已签订协议的客户，承包商应承担以下责任：每延迟一个工作日，应承担相应包裹派送服务费用的3%（百分之三），但不超过该运单上的运输派送服务费用。

承包商也应对网店平台交付货物期限违约的行为负责 - 按照超过约定交货日期的第3（第三）个工作日计算。如超过5（五）个工作日，承包商需承担违约责任，违约金也是从约定交货日期起的第3（第三）个工作日开始计算。

6.3. 承包人对未申报价值和未收取申报价值费的托运邮件的责任范围：

- 在托运邮件完全丢失或完全损坏（变质）的情况下：承包商交付相应托运邮件的服务费用以及所造成实际损失的额外赔偿，但不超过242CNY。如果邮件中的附件是没有申报价值的文件，则额外赔偿金额为40CNY。
- 如果多件托运邮件的部分损坏（变质）或丢失：按照损坏/丢失附件的已付重量占整批托运邮件已付总重量的比例，支付承包商交付整批托运邮件的服务费的一部分，以及实际造成损坏的额外赔偿，但不超过242CNY。如果文件附在邮件中，额外赔偿金额为40CNY。
- 在单件邮件部分损坏（变质）或丢失的情况下：承包商交付邮件的全部服务费用以及实际造成损坏的额外赔偿金额，但不超过242CNY。如果文件附在邮件中，额外赔偿金额为40CNY。

6.3.1. 如果仅是托运邮件的独立（品牌、工厂、出厂）包装受损，且客户要求货币赔偿，则客户应确认更换受损独立包装的合理需求。

如果无法更换单个（品牌、工厂、出厂）包装，客户应提供相关文件确认这一事实（或确认更换包装的合理且正当的费用）。

如果客户无法确认更换单个（品牌、工厂、出厂）包装的费用，则承包商的责任为相关托运邮件配送服务费用的10%，但不超过8CNY。

6.4. 承包人对已公布价值并已收取公布价值费的托运邮件的责任范围：

- 在多件托运邮件的部分损坏（变质）或丢失的情况下——承包商交付整批托运邮件的服务费用的一部分，其数额与损坏/丢失的附件在整批托运邮件总重量中所占的比例相称，额外赔偿额为相关托运邮件中所含附件的价值，但不超过托运单上法规的申报价值和相关托运邮件的交付服务费用。
- 在单座托运邮件部分损坏（损坏）或丢失的情况下：赔偿承包商交付托运邮件的全部服务费用，并额外赔偿丢失附件的费用或损坏附件价值减少的金额，但不超过托运单上法规的申报价值。
- 在托运邮件完全损坏（变质）或完全丢失的情况下——按照相关托运邮件所含附件的价值赔偿，但不超过托运单中法规的申报价值和相关托运邮件的交付服务费用。
- 本条款中法规的赔偿责任额也应适用本法规第 3.8.1 条。

6.5. 承包商不得赔偿客户的利润损失和任何其他间接损失。

6.6. 客户承诺确保按照附录 B 所列的承包商要求包装托运邮件，同时考虑到本法规第 3.7 条的法规。

如果网上电商的客户或“从自动提货柜”的客户未能遵守目前对附件包装的要求，则承包商将免除对附件损坏的责任，客户为“申报价值”/“保险”服务支付的款项将不予退还。

- 6.7. 如果有与承包商签订的有偿提供快递服务合同的客户没有指定、偏低或已提交给承包商后在派送过程中更改任何类型订单的申报价值，则承包商应按照客户指定的金额承担责任。在此情况下，本法规第 6.3 条不适用。
- 6.8. 如果客户/寄件人在托运单中提供的有关附件、交货条件、附件的处理、包装和储存的信息不准确/不完整，以及附件被国家机关没收，则承包商对可能违反交货条款和/或造成的损失不承担责任。
- 6.9. 如果在提供整套服务\*服务的过程中，由于承包商的过失造成邮件的损失或损坏，承包商在接受邮件以提供整套服务服务时，应按随附文件中法规的邮件成本金额向客户承担赔偿责任。

6.10. 对于因寄件人、收件人或非承包人雇员的第三方的欺诈行为而造成的任何损失，承包人不承担任何责任。

特别是，如果从文件中看不出和（或）没有特殊手段和（或）不知道文件是假的，承包商不应对以假文件发出托运邮件承担责任。

- 6.11. 如果承包商不能在向收件人交付邮件的规定期限届满之日起 14 个工作日内确定托运邮件的地点，则应确认托运邮件丢失。
- 6.12. 对于因承包商无法控制的情况而造成的任何损害、损失或延迟履行根据合同和本规定承担的义务，承包商概不负责。特定情况包括但不限于：

- 自然灾害，包括：地震、龙卷风、暴风雨、洪水、大雾、火灾等；
- 不可抗力，即：敌对行动、飞机失事、汽车失事、禁运、流行病、大流行病、暴乱或骚乱、罢工等。
- 由于托运邮件的特性而造成的任何缺陷或特征，即使客户已在交货单上通知承包商；
- 非承包商雇员或承包商人员的任何行为或不行为，即 客户、收件人、第三方（包括承运人、货运代理、海关或其他授权机构）、官员；
- 提供给承包商交付托运危险/禁止交付（转运）。
- 电场或磁场对电子或照片图像、数据或记录的不利影响，或对其清除的不利影响；
- 客户未履行本条例法规的条款和条件；
- 托运邮件的验收和交付符合所有条件，包装无外部损坏；
- 由于不符合法规的温度制度、标准泄漏、重量损失、体积损失或标准损耗、自然、发酵、腐烂、老化、收缩、腐蚀和其他附着在托运邮件上的自然属性而导致托运邮件变质；
- 在收件人收到托运邮件后，已确定托运邮件（部分附件）丢失或损坏的事实；
- 如果客户/收件人主动更改了收货日期/地址；
- 给客户造成的损失与履行交付邮件的义务无关（附件质量、尺寸、附件种类不当等）。

#### 客户的责任：

- 6.13. 客户应向承包商支付或偿付所有交付邮件及其仓储的费用，或承包商代表客户所发生的费用，并偿付所有索赔、损失、罚款、关税和费用，以及在客户违反协议条款和本法规情况下的其他费用。  
包括在收件人因承包商无法控制的原因拒绝接受托运邮件的情况下，应视为承包商已正式提供交货服务，并应由客户付款。
- 6.14. 如果托运包裹的价值已经申报，为了确定和确认托运包裹在交付过程中受损的实际价值承包商有权要求，则客户有义务向承包商提供文件，确认托运包裹的实际价值和客户对托运包裹的所有权（俄文的或成俄文翻译的公证件）。如果托运包裹损坏，客户应另外提供专家组织的意见和/或确认维修费用的文件。  
如果客户在提供相关文件的义务产生后的一个日历月内未能向承包商提供确认托运邮件实际价值和客户对托运邮件所有权的文件，以及在托运邮件损坏的情况下，未能提供专家组织的结论和/或确认维修费用的文件，则所造成的损失应按照为未申报价值的托运邮件确定的条款和金额进行赔偿（本法规第 6.3 条）。
- 6.15. 如果客户在未通知承包商的情况下，将附有危险品、违禁品或有运输限制的邮件交给承包商交付，或者电商客

户有系统地（2次以上）违反托运邮件的包装法规，则客户除赔偿本法规第 6.13 条法规的损失外，还需就每件附有危险品或违禁品的托运邮件向承包商支付 806CNY 的罚款。在这种情况下，客户承诺在收到承包人的相关付款要求后 5 个银行工作日内支付上述罚金。

6.16. 客户，这个个人帐户的所有者，负责创建发票等的操作和操作。, 在客户的个人账户中进行。有关分配给客户的标识符（登录名和密码）的信息是保密的，客户不能将其传输给第三方。客户应确保遵守保密要求，并承担违反此类要求的相关风险。

6.17. 在为使用电子支付手段交付的客户货件提供收件人收款安排服务时，如果由于任何原因未能收到货件收件人转入承包商银行账户的款项，或者由于任何原因取消了将交付货件的款项转入承包商账户的银行操作，则承包商不得将该操作下交付的客户货件的款项转给客户。

如果在取消向承包商的银行帐户转移已交付的客户托运邮件的资金的银行操作时，承包商已将已取消的操作下的资金转移到客户的帐户，则上述资金数额将被视为过度转移。承包商应在向客户支付的任何款项中扣留多转给客户的资金金额，如果资金不足以支付取消的交易金额，承包商有权向客户开具发票，要求客户退还取消的银行交易项下的资金金额。客户承诺在发票开具之日起 3 个银行工作日内支付上述发票。

6.18. 客户负责遵守与托运邮件有关的进出口执照或许可证要求，获取所有必要的执照和许可证。在任何情况下，承包商均不对客户未能遵守出口管制法律、制裁、限制性措施和禁令负责。

- 客户保证并负责遵守所有适用的出口管制法律和法规，包括但不限于禁止未经授权的武器及其他战略物资和服务贸易，以及与个人和实体的金融和商业交易的法律和法规；或对可能运往/运出/运经/运过的某些技术、信息和邮件施加条件的法律和法规。
- 客户应负责托运邮件的退回，包括但不限于因收件人拒绝接受托运邮件、收件人拒绝支付目的地国的税费、无法将托运邮件进口到目的地国境内、因承包商未能与收件人沟通而无法交付托运邮件等原因造成的退回。在这种情况下，客户承诺在收到承包商的相关请求后 5 个银行工作日内支付与退回无人认领的邮件有关的费用，包括承包商的服务费用、关税、进口到邮件所在国的税费。如果由于本条款法规的原因而退回邮件，承包商应通知客户有关邮件清关的必要性。在收到将邮件退回境内的通知后 7 个日历日内，客户有义务提交清关所需的文件并支付相关的海关费用。如果客户未能提交书面申请，要求延长提交所需文件和支付关税的期限，以及未能履行客户在七天期限届满时提交文件和支付关税以办理相关邮件清关手续的义务，则该批邮件将被列入海关销毁程序。如果客户未提交所需文件和支付关税，或未申请延长提交文件和支付关税的期限，则接受海关销毁相关邮件的程序。与销毁托运邮件的海关手续有关的费用应由客户承担。客户承诺在收到承包人相关要求后 5 个银行工作日内支付所产生的费用。

6.19. 双方同意，在托运邮件完全损坏的情况下，特别是在根据本法规执行额外的申报价值和/或安排托运邮件保险服务的情况下，以及在承包商为此类托运邮件支付相应赔偿金的情况下，客户应将相应托运邮件的扣押权移交给承包商，以便根据现行法律法规的程序和条款进行进一步处置。

6.20. 如果客户（寄件人/收件人）通过动作或不动作损坏承包商的财产（包括在使用 220V 插座检查附件可用性过程中），承包商有权要求损害赔偿，则客户有义务支付赔偿。

## 7. 争议解决程序

7.1. 因合同的订立、有效性、履行和终止而产生的所有争议应由双方通过索赔程序解决。

7.2. 客户有权在客户将邮件转给承包商交付之日起 30 个日历天内以书面形式向承包商提出索赔，并在退货发票发出之日起 14 个日历天内以书面形式向承包商提出索赔（承包商交给客户的退货发票除外，其提交期限由第 5.6 条法规 123）在离客户最近的提货点/办公室或以电子形式到地址 pretenzia@cdek.ru。

7.3. 如果客户就托运邮件的损坏和/或部分损失提出索赔，则应以交付托运邮件时在承包商代表在场的情况下起草的证书作为提出索赔的依据。如果客户对交货时间或承包商的邮件损失提出索赔，则不起草该证书。

7.4. 对承包商提交的索赔作出答复的截止日期定为自收到索赔之日起 10 个工作日。在涉及或需要从保险公司、执法或海关当局以及其他拥有可能影响客户索赔审议结果的信息的人员处获取信息的情况下，承包商可能会延长索赔审议期限。

7.5. 双方同意，领土两名居民之间争端的管辖权是根据国家立法确定的。因不同国家居民之间达成的协议（跨国界协议）引起的任何争议、分歧或索赔，包括与违反、缔结、修改、终止或无效有关的争议、分歧或索赔，应按照承包者所在国现行立法法规的程序，在承包者所在地通过仲裁解决。

## 8. 条文的独立性

8.1. 本法规任何条款的无效性或不可执行性不影响本协定和本法规其他条款的有效性。

8.2. 客户和承包商确认，法规的条款不侵犯客户对承包商提供的任何特定服务（包括支付额外费用的服务）的合法权利。

## 9. 提供有偿快递服务的法规的附录。

9.1. 本法规中明确列出的提供有偿快递服务的申请清单。

9.1.1. [附录 A 禁止转移至速递服务派递及/或储存的物品：](#)

9.1.2. [附录 B 邮件包装和标签的要求：](#)

9.1.3. [出口和制裁管制政策。](#)