

## Публичная оферта Сервиса «RedExpress» (далее – «Договор»)

Настоящий документ является официальной офертой Общества с ограниченной ответственностью «РЭД» (ОГРН 1127746417567, ИНН 7734680881), на основании которого Пользователю предлагается заключить Договор на нижеуказанных условиях.

Используя Сервис «RedExpress», в том числе используя Сайт, Вы подтверждаете, что ознакомились с настоящим Договором, признаете его условия разумными и обоснованными, не содержащими каких-либо обременительных условий для себя, соглашаетесь соблюдать настоящий Договор и принимаете его, вне зависимости от того, зарегистрировались в Сервисе «RedExpress» или нет. Используя Сервис «RedExpress», Вы подтверждаете и гарантируете, что являетесь полностью дееспособным лицом.

Если Вы не соответствуете требованиям, предусмотренным настоящим Договором, или не согласны с настоящим Договором полностью или частично, Вы не имеете права получать информацию с Сайта и обязаны незамедлительно прекратить использование Сервиса «RedExpress». Использование Сайта вразрез с настоящим Договором может повлечь за собой соответствующие правовые последствия, а также гражданскую, административную и уголовную ответственность.

### 1. Термины и определения

Для целей настоящего Договора используются следующие основные термины:

- 1.1. **Администрация сайта** – уполномоченные на управление Сайтом работники, представляющие Сервис «RedExpress».
- 1.2. **Аккаунт** – учетная запись пользователя - Заказчика Сервиса «RedExpress», создаваемая в момент регистрации на Сервисе «RedExpress», позволяющая каждому пользователю получить доступ к Сервису «RedExpress» с использованием уникального логина, пароля и иных средств защиты.
- 1.3. **Банковская карта** – указанная Пользователем банковская карта, используемая пользователем для расчетов в Сервисе «RedExpress».
- 1.4. **Вознаграждение** – вознаграждение Сервиса за координацию доставки отправления по Заказу на доставку и оказание сопутствующих услуг, определяющееся тарифной политикой.
- 1.5. **Заказ** – оформленная и размещенная в Сервисе «RedExpress» заявка Заказчика на выполнение доставки отправления в соответствии с настоящим Договором.
- 1.6. **Заказчик** – лицо (Пользователь), соответствующее требованиям настоящего Договора, и заинтересованное в использовании Услуг Сервиса «RedExpress». Заказчиком может быть: полностью дееспособное физическое лицо (в частности, достигшее восемнадцатилетнего возраста), в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, а также российское юридическое лицо.
- 1.7. **Личный кабинет** – часть Сайта, позволяющая пользователям управлять своим Аккаунтом, в том числе изменять или удалять сведения, указанные при регистрации, получать информацию о Заказах.
- 1.8. **Наложный платеж** - денежные средства, уплачиваемые Заказчиком в счет оплаты Отправлений.
- 1.9. **Оператор почтовой связи** - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по оказанию услуг почтовой связи на основании лицензий, получаемых в соответствии с Федеральным законом «О связи», Федеральным законом «О почтовой связи», в том числе услуг по получению наложенного платежа, курьерских услуг, а также иных услуг, не запрещенных законодательством Российской Федерации, а также законодательством стран, на территории которых оказывается услуга.
- 1.10. **Отправление** – любой предмет доставки, который должен соответствовать настоящему Договору, сведения о котором указываются Заказчиком при размещении Заказа на доставку.
- 1.11. **Отправитель** – Заказчик или иное лицо, указанное Заказчиком в качестве лица, передающего Отправление.
- 1.12. **Платежная Система, МПС** - международные платежные системы «VISA», «MasterCard», а также национальная платежная система «МИР».
- 1.13. **Пользователь** – физическое лицо, посетитель Сайта.
- 1.14. **Получатель** – Заказчик или иное лицо, указанное Заказчиком в качестве лица, которому предназначено Отправление.

- 1.15. **Пункт выдачи** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, являющиеся участниками экспресс-перевозок или обособленное подразделение Сервиса «RedExpress», привлекаемое для получения, обработки, хранения и выдачи заказов. Перечень адресов Пунктов выдачи указан на сайте <https://redexpress.ru/>.
- 1.16. **Сервис** – это сервис «RedExpress», расположенный на сайте <https://redexpress.ru/> (далее – «Сайт»), при помощи которого Заказчик может создавать Заказы на услугу доставки отправлений.
- 1.17. **Сервис платежей** – организация, выступающая в качестве платежного оператора для основного Сервиса, осуществляющая платежи и предоставляющая технологические возможности для процессинга транзакций в рамках Сервиса.
- 1.18. **Тариф** — система расчета и выбор способов доставки, а также стоимость и перечень оказываемых Услуг. Отправитель соглашается с Тарифами, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора, до момента оформления Заказа в Личном кабинете.

## **2. Общие положения**

- 2.1. Настоящий Договор определяет порядок использования Сервиса «RedExpress», а также является юридически обязывающим соглашением, определяет права, обязанности и ответственность пользователей, Заказчиков и Сервиса «RedExpress».
- 2.2. Настоящий Договор публикуется в сети Интернет на Сайте. Настоящий Договор, как и функциональные возможности Сайта, могут быть изменены без предварительного уведомления. Новая редакция Договора публикуется по указанному адресу, вступает в силу и применяется с момента опубликования, если не оговорено иное. Пользователи Сервиса «RedExpress» самостоятельно отслеживают изменение настоящего Договора. Пользователи, продолжившие использование Сервиса «RedExpress» после публикации новой редакции Договора, считаются согласившимися на его соблюдение. В случае несогласия с изменением Договора, любой Пользователь вправе прекратить использование Сервиса «RedExpress», а Администрация сайта вправе прекратить предоставление доступа к Сервису такому Пользователю без возмещения убытков или иных компенсаций.
- 2.3. В случае изменения настоящего Договора в процессе выполнения доставки, к отношениям сторон применяются Договор в редакции, действующей на момент принятия Заказа на доставку в Сервисе «RedExpress».
- 2.4. Все объекты интеллектуальной собственности, входящие в Сервис «RedExpress» (Сайт, программный код, тексты, визуальные и иные произведения, товарные знаки, коммерческие обозначения, иные средства индивидуализации, и другие объекты интеллектуальной собственности) могут быть использованы Пользователями лишь постольку, поскольку это непосредственно направлено на исполнение настоящего Договора. Никакие положения настоящего Договора не могут быть истолкованы как предусматривающие передачу исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности, входящие в Сервис «RedExpress». Пользователи не вправе каким-либо образом модифицировать или изменять Сайт.
- 2.5. Пользователи должны добросовестно осуществлять свои права и обязанности, предусмотренные настоящим Договором и соглашениями, заключаемыми для их реализации, соблюдая при этом также этические нормы поведения. Не допускаются действия в обход настоящего Договора и использование возможных пробелов в регулировании с целью получения необоснованной выгоды.
- 2.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, следует руководствоваться законодательством Российской Федерации.

## **3. Порядок взаимодействия с Сервисом «RedExpress»**

- 3.1. Все действия, предусмотренные настоящим Договором, совершаются в порядке электронного взаимодействия, не требующего оформления документов на бумажном носителе.
- 3.2. Для использования Сервиса «RedExpress» и участия в электронном взаимодействии Пользователь должен зарегистрироваться в Сервисе «RedExpress» в соответствии с разделом 5 настоящего Договора.
- 3.3. Сервис «RedExpress» вправе направлять Пользователям Сервиса «RedExpress» информационные сообщения о функциональных и иных преимуществах Сервиса «RedExpress», в том числе рекламного характера, о введении в действие новых или отмене старых функций, статусе исполнения Заказов на доставку, изменении тарифной политики, статусе исполнения Заказов на доставку, и иные сообщения, в том числе имеющие юридическое значение. Сервис «RedExpress» осуществляет рассылку указанных сообщений одним или несколькими способами: посредством электронной почты, sms-сообщений, размещения сообщения в Личном кабинете на Сайте.

3.4. Рассылка сообщений, содержащих рекламу товаров или услуг третьих лиц, без предварительного согласия адресата не осуществляется.

#### **4. Оказание курьерских услуг**

4.1. Сервис «RedExpress» за вознаграждение от своего имени и за счет Заказчика обязуется организовать выполнение следующих курьерских услуг (далее – «Услуги»):

- услуги по забору Отправлений;
- услуги по доставке до Пунктов выдачи и выдачу Отправлений;
- услуги по курьерской доставке Отправлений до Получателя по адресу, указанному Заказчиком;
- услуги по приему возврата Отправлений;
- услуги по приему Отправлений в Пунктах выдачи;
- услуги по приему наложенного платежа от Получателя;
- услуги предпочтовой обработки (в частности, получение Отправлений в целях их передачи Оператору почтовой связи; сортировку, маркировку и упаковку Отправлений в соответствии с требованиями Оператора почтовой связи; передачу Оператору почтовой связи Отправлений в целях доставки Оператором почтовой связи Отправлений Получателю; получение от Оператора почтовой связи Отправлений; получение от Оператора почтовой связи и перечисление Заказчику Наложённого платежа);
- ответственное хранение невостребованных Отправлений;
- продление хранения Отправлений;
- уведомление Получателя о дате и времени доставки Отправлений в Пункт выдачи, координатах и режиме работы Пункта выдачи;
- прочие дополнительные услуги в соответствии с Тарифами.

4.2. Выбор конкретной услуги осуществляется Заказчиком в Личном кабинете.

4.3. Сервис «RedExpress» позволяет организовать доставку, обеспечить отправку и получение отправок, а также организовать прием наложенного платежа и обеспечить перечисление наложенного платежа в соответствии с разделом 8 настоящего Договора.

4.4. В случае приема наложенных платежей Сервис «RedExpress» выступает в качестве Агента (ст. 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации), при этом не является платежным агентом в терминологии Федерального закона «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» от 03.06.2009 № 103-ФЗ.

#### **5. Регистрация на Сервисе «RedExpress»**

5.1. Регистрация в Сервисе «RedExpress» выполняется пользователем путем создания Аккаунта посредством Сайта. Создание пользователем Аккаунта безусловно подтверждает принятие им настоящих Договор.

5.2. Пользователь не может иметь более 1 (одного) активного Аккаунта.

5.3. При создании Аккаунта пользователь указывает уникальный логин и пароль для доступа к Аккаунту, а также вводит код подтверждения, полученный посредством sms-сообщения на свой мобильный телефон/смартфон. При авторизации Аккаунта пользователь указывает уникальный логин и пароль. Пароль, код подтверждения и другие секретные коды строго конфиденциальны, известны только Пользователю, не могут быть переданы пользователем другим лицам и должны использоваться в соответствии с настоящим Договором.

5.4. Пользователь обеспечивает и гарантирует указание точной, актуальной и полной информации в ходе регистрационного процесса, а также ее изменение (обновление) впоследствии. Пользователь самостоятельно несет все риски, негативные последствия и ответственность, связанные с неточностью, неактуальностью, неполнотой или недостоверностью предоставленных сведений.

5.5. Пользователь обеспечивает и гарантирует сохранность и неразглашение пароля для доступа к Аккаунту, кода подтверждения и других секретных кодов. Пользователь соглашается, что все действия, выполненные в Сервисе «RedExpress» с использованием его Аккаунта, считаются выполненными им лично. В случае утраты пароля, выявления несанкционированного доступа к Аккаунту или возникновения иного риска утраты контроля над Аккаунтом, Пользователь обязан незамедлительно сообщить о таких обстоятельствах Сервису «RedExpress», а также принять иные зависящие от него меры (изменить пароль и т.п.).

5.6. С момента создания Пользователем Аккаунта, такой Пользователь безусловно соглашается соблюдать настоящий Договор и приложения к ним.

5.7. С момента создания Аккаунта Пользователем в качестве Заказчика, между ним и Сервисом «RedExpress» признается и считается заключенным договор с Заказчиком на условиях настоящего Договора.

5.8. Сервис «RedExpress» вправе по своему усмотрению приостановить действие (заблокировать) или удалить Аккаунт, а также отказать в доступе к Сервису «RedExpress» (Сайту), в случае указания пользователем неточной, неактуальной, неполной или недостоверной информации, а также в случае нарушения пользователем законодательства, настоящего Договора и Политики конфиденциальности.

## 6. Права и обязанности Сторон

6.1. Сервис «RedExpress» обязан:

- 6.1.1. Обеспечить доставку Отправления в адрес Получателя, а также оказать иные Услуги, согласно Тарифам, указанным на Сайте или в Личном кабинете, на основании оформленной Заказа Отправителя.
- 6.1.2. Доставить Отправление в адрес Получателя в том же состоянии, что и в момент его приемки от Отправителя.
- 6.1.3. Предпринять все возможные меры по обеспечению сохранности Отправления.
- 6.1.4. Предоставить контрольные сроки доставки Отправлений в Личном кабинете.
- 6.1.5. Нести ответственность за нарушение сроков и иных требований, принятых на себя обязательств в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
- 6.1.6. Осуществлять уведомление Получателя путем направления SMS/СМС и/или уведомить иным способом коммуникации, указанным Отправителем или Получателем, содержащие сведения о доставке, а также иные сведения, связанные с оказанием Услуг.

6.2. Сервис «RedExpress» вправе:

- 6.2.1. Не исполнять свои обязательства перед Отправителем, в случае нарушения им п. 6.3.1. настоящего Договора, а также в случае передачи в качестве Отправления запрещенного или ограниченного в обороте законодательством РФ или перевозка которого требует получения специального разрешения или лицензии в соответствии с законодательством РФ. Сервис «RedExpress» не несет ответственности перед Отправителем, Получателем и третьими лицами за убытки, понесенные в случае нарушения п. 6.3.1. настоящего Договора.
- 6.2.2. Произвести перерасчет Тарифа, в случае если фактический вес или габариты Отправления не соответствуют данным, оформленным в Заказе.
- 6.2.3. Посылать Отправителям информационные сообщения по электронной почте, в виде SMS сообщений, в Личном кабинете.

6.3. Отправитель обязан:

- 6.3.1. Не передавать для доставки:
  - Любые виды оружия (их части), патроны к ним (их части); конструктивно сходные с гражданским и служебным оружием изделия; сигнальное, пневматическое, газовое оружие, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
  - Органы и (или) ткани человека, кровь и ее компоненты;
  - Радиоактивные материалы и/или опасные отходы;
  - Наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры, курительные смеси, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, ядовитые вещества и предметы, в том числе бытовые газовые баллоны, и другие опасные вещества, ядовитые животные и растения;
  - Культурные ценности;
  - Драгоценные металлы и камни в любом виде и состоянии, природные алмазы, за исключением ювелирных изделий, сопровождаемых товаросопроводительными документами (Товарный/кассовый чек, товарная/товарно-транспортная накладная);
    - Отходы и лом черных и цветных металлов;
    - Руды и концентраты драгоценных металлов и сырьевых товаров, содержащих драгоценные металлы;
    - Документы, печатные, аудиовизуальные и иные материалы, размещенные на бумажных и электронных носителях, содержащие: призывы к осуществлению экстремистской и террористической деятельности или публичное оправдание терроризма; порнографического характера; направленные на разжигание религиозной/межнациональной розни, пропаганду нацистской атрибутики или символики либо атрибутики или символики, сходных с нацистской атрибутикой или символикой до степени смешения; иную информацию, хранение/распространение которой запрещено или ограничено законом;

- Алкогольная продукция, этиловый спирт, пиво и любые виды табачных изделий (за исключением случаев, если Заказчиком является физическое лицо и доставка осуществляется в его личных нуждах, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- Иные предметы, ограниченные в обороте. Данный список не является исчерпывающим и регулируется действующим законодательством РФ.

- 6.3.2. В момент передачи Заказа подготовить Отправление для самостоятельного сбора курьером Сервиса «RedExpress» или передать Отправление по адресу Пункта выдачи.
  - 6.3.3. Предоставлять Сервису «RedExpress» необходимую информацию об Отправителе, Получателе, Отправлении и его Объявленной ценности через Личный кабинет, в целях надлежащего исполнения условий настоящего Договора.
  - 6.3.4. Своевременно и в полном объеме оплачивать Услуги Сервис «RedExpress» я, согласно Тарифам и на условиях настоящего Договора.
  - 6.3.5. Знакомиться с документами, размещенными в Личном кабинете, а также с информацией, направленной в виде оповещения по электронной почте или иным способом.
  - 6.3.6. Получить согласие Получателя на получение им Отправления и связанную с этим обработку персональных данных Получателя в порядке, предусмотренном Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях надлежащего выполнения Сервисом «RedExpress» обязательств по Договору.
- 6.4. Отправитель вправе:
- 6.4.1. Требовать от Сервиса «RedExpress» выполнения обязательств, предусмотренных настоящим Договором.
  - 6.4.2. Использовать Личный кабинет в целях оформления Заказа и получения информации о состоянии Отправления.

## **7. Порядок оказания Услуг**

- 7.1. Каждое Отправление, должно быть промаркировано уникальным номером, по которому Сервис «RedExpress» сможет соотнести Отправление и Заказ, содержащий всю информацию, необходимую для оказания услуг. Отправление должно находиться в индивидуальной упаковке, пригодной для его перевозки автомобильным транспортом и иным видом транспорта, позволяющей сохранить его целостность и товарный вид, исключающей доступ к Вложению третьих лиц. Хрупкие и бьющиеся вложения должны быть упакованы в специальную жесткую упаковку с наполнителем, Вложение не должно свободно перемещаться внутри упаковки.
- 7.2. Заказ считается оформленным с момента получения Отправителем сообщения об успешно принятом Заказе к исполнению. В случае оформления Заказа Отправителем через Личный кабинет, все графы должны быть заполнены. Сервис «RedExpress» не несет ответственность в случае, если ошибочность или непредставление каких-либо сведений, содержащихся в Заказе, повлечет за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению Услуг в рамках настоящего Договора.
- 7.3. Приемка Отправления от Отправителя осуществляется курьером Сервиса «RedExpress» или сотрудниками в Пункте выдачи. Передача Отправления означает полное согласие Отправителя с действующими на момент передачи редакциями Договора и Тарифов.
- 7.4. В случае отказа Получателя принять Отправление, Сервис «RedExpress» оставляет на хранение в Пункте выдачи. Невостребованное Отправление в Пункте выдачи хранится в течение 7 (семи) рабочих дней, в случае если иное не предусмотрено настоящим Договором.
- 7.5. После истечения срока хранения невостребованного Отправления Сервис «RedExpress» по своему усмотрению вправе его утилизировать, или иным образом распорядиться им по своему усмотрению.
- 7.6. Собственником Отправления до момента его передачи Получателю является Отправитель.
- 7.7. Идентификация Получателя при получении им Отправления может осуществляться посредством предоставления Получателем кода доступа, полученного им по SMS/СМС. Получатель указывает уникальный номер Отправления, а также указывает код доступа из SMS/СМС, отправленного на номер телефона Получателя. В случае совпадения вышеуказанных данных, Получатель может забрать Отправление.

## **8. Наложный платеж**

- 8.1. Прием денежных средств (наложенный платеж) Сервисом «RedExpress» осуществляется исключительно в связи с доставкой Отправления в качестве оплаты Вложения, содержащегося в Отправлении, и сопутствующих ему услуг. В соответствии с подпунктом 1 ч. 2 ст. 1 Федерального

закона от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами», положения вышеуказанного закона не применяются к проведению расчетов за доставленное Вложение и сопутствующие ему услуги. Отношения Заказчика и Сервиса «RedExpress» в части исполнения поручения, указанного в п. 8.1. настоящего Договора, регулируются главой 52 Гражданского кодекса Российской Федерации «Агентирование».

- 8.2. Поручение на прием денежных средств (наложенный платеж), а также информация о размере денежных средств, подлежащих приему от Получателя, указывается Заказчиком в Заказе. Прием денежных средств от Получателей по поручению Заказчика производится Сервисом «RedExpress» с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», а также иного применимого законодательства Российской Федерации. При формировании чека Сервис «RedExpress» указывает в нем необходимую информацию, установленную действующим законодательством РФ, на основании данных, полученных из Заказа.
- 8.3. В целях оказания Сервисом «RedExpress» услуг, предусмотренных п. 8.1. настоящего Договора, Заказчик обязуется в момент передачи Отправления, направить Сервису «RedExpress» информацию о товаре, а также об иных обязательных для внесения в кассовый чек реквизитов, предусмотренную ст.4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа». В случае если по вине Заказчика (неисполнение обязанности, предусмотренной настоящим пунктом) Сервис «RedExpress» будет привлечен к ответственности органами государственной власти, за нарушение требований Федерального закона № 54-ФЗ от 22.05.2003г., Заказчик обязуется в течение 5-ти банковских дней возместить Сервису «RedExpress» штрафные санкции в размере, указанном в соответствующем акте органа государственной власти.
- 8.4. Обмен данными производится через Личный кабинет на Сайте Сервиса «RedExpress». Все документы, Сервис «RedExpress» предоставляет Заказчику по адресу электронной почты или через Личный кабинет, при этом, после размещения Сервисом «RedExpress» документа в Личном кабинете, Заказчик считается ознакомленным с ним.

## **9. Оплата услуг Сервиса «RedExpress»**

- 9.1. Расчеты производятся в соответствии с тарифной политикой в следующем порядке.
- 9.2. При размещении Заказа на доставку в Сервисе «RedExpress» производится блокировка средств Заказчика с использованием собственного Сервиса платежей в целях обеспечения исполнения обязательств Заказчика. Заказчик соглашается, что Сервис платежей вправе списать средства при подтверждении доставки отправления и в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором.
- 9.3. В случае успешной доставки отправления (получение Сервисом «RedExpress» подтверждения доставки), Заказчик оплачивает стоимость доставки, в частности, путем списания заблокированных средств в размере стоимости доставки по выполненному Заказу на доставку.
- 9.4. В случае необходимости возврата денежных средств (порча, утрата, отмена заказа согласно разделу 10 Договора), возврат денежных средств Получателю в рамках Сервиса осуществляется только на банковскую карту, при помощи которой Заказчик произвел оплату стоимости доставки. Заказчик принимает, что фактический срок возврата денежных средств на банковскую карту Заказчика зависит от банка-эмитента банковской карты Заказчика и, в соответствии с Договором МПС (Международных Платежных Систем), может составлять до 30 (тридцати) календарных дней.
- 9.5. При отсутствии технической возможности возврата денежных средств на банковскую карту Заказчика, допускается возврат оплаты (или части оплаты) по заявлению от Заказчика на банковские реквизиты физического лица в банке, зарегистрированном на территории РФ. Банковские реквизиты, указанные в заявлении, должны содержать текущий счет физического лица, указание иных счетов не допускается.
- 9.6. Вся информация об оплате / возврате стоимости доставки отображается в Личном кабинете.

## **10. Отмена Заказа на доставку**

- 10.1. Односторонний отказ Заказчика на доставку осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Договором, путем использования опций Сайта, либо посредством обращения к Администрации Сайта. Пользователь Сервиса «RedExpress» соглашается, что последствия отмены Заказа на доставку зависят от условий доставки, момента отказа, количества отказов и могут предполагать выплату соответствующего возмещения.
- 10.2. При отказе Заказчика от Заказа на доставку в течение 5 минут после принятия Заказа на доставку курьером – стоимость доставки или иное финансовое возмещение не оплачивается. Кроме того,

Заказчик оплачивает стоимость обратной доставки (возврата отправления), если не будет согласовано иное.

- 10.3. Заказчик признается и считается отказавшимся от Заказа на доставку также в случае невыдачи курьеру отправления согласно условиям Заказа на доставку (по своей вине/инициативе; по иным обстоятельствам за которые он отвечает, в частности, при наличии у курьера оснований не принимать отправление). При этом применяются соответствующие последствия отказа.
- 10.4. В случае отказа курьера от Заказа на доставку (по своей вине/инициативе; по иным обстоятельствам за которые он отвечает, в частности, при наличии у Заказчика оснований не передавать отправление), стоимость доставки или иное финансовое возмещение возвращаются Заказчику.
- 10.5. Сервис «RedExpress» вправе по своему усмотрению проводить выборочную или полную проверку Заказов на доставку, а также отменить размещение Заказа на доставку и/или его принятие или прекратить его сопровождение, в случае выявления нарушения законодательства, настоящего Договора, иных обязательных для пользователя соглашений и договоров, а также в целях защиты прав и законных интересов других лиц или защиты публичных интересов. Сервис «RedExpress» не несет ответственность за отмену Заказа на доставку в таких случаях.
- 10.6. Отмененный Заказ на доставку может быть восстановлен в Сервисе «RedExpress» для дальнейшей обработки, если это позволяют технические возможности и не противоречит характеру его отмены.

## **11. Особые положения**

- 11.1. Пользователи подтверждают и соглашаются, что они, а не Сервис «RedExpress», несут ответственность за нарушение своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором и заключаемыми в соответствии с ними Договором и соглашениями.
- 11.2. Пользуясь Сервисом «RedExpress», пользователи соглашаются, что любое средство правовой защиты или ответственность, которой пользователь потребует за действия (бездействие) других пользователей или третьих лиц, ограничиваются иском против этих пользователей или третьих лиц, которые причинили вред, и соглашаются, что не будут предпринимать попыток возложить ответственность на Сервис «RedExpress», а также применять средства правовой защиты против нее в отношении таких действий (бездействия). Данное ограничение не действует в отношении претензий пользователей к Сервису «RedExpress», непосредственно связанных с нарушением Сервисом «RedExpress» своих обязательств, предусмотренных настоящим Договором и заключаемыми в соответствии с ними договорами и соглашениями.
- 11.3. Сервис «RedExpress» не гарантирует возможность ее использования на всей территории Российской Федерации. Доступные территории указываются на Сайте.
- 11.4. Сервис «RedExpress» не гарантирует принятие всех размещенных Заказчиками Заказов на доставку.
- 11.5. Сервис «RedExpress» не гарантирует выполнение требований законодательства и настоящего Договора пользователями и не несет ответственность за их действия (бездействие).
- 11.6. Сервис «RedExpress» не гарантирует возможность бесперебойного использования Сайта в любой момент времени. Какие-либо гарантии и гарантийные обязательства на Сайт не предоставляются.
- 11.7. Сервис «RedExpress» вправе без дополнительного уведомления приостановить работу Сервиса «RedExpress» для проведения профилактических работ.
- 11.8. Сервис «RedExpress» вправе в любой момент ограничить пользователю возможности использования Сайта, в частности, при поступлении жалоб на пользователя, нарушении им законодательства, настоящих Договоров и иных обязательных для него договоров / соглашений.
- 11.9. Использование Сервиса «RedExpress» допускается только путем использования функционала и опций Сайта Сервиса «RedExpress». Несанкционированная переработка программного обеспечения Сервиса «RedExpress» не допускается.
- 11.10. Не допускается использование Сайта пользователями в целях, не связанных с размещением, принятием, исполнением Заказов на доставку и реализацией настоящего Договора. Не допускается распространение пользователями посредством Сайта сообщений, содержащих нецензурную лексику, оскорбления, рекламу, и иных сообщений, не связанных с доставкой отправок и реализацией настоящего Договора.
- 11.11. Сервис «RedExpress» не несет ответственности за используемые пользователями каналы связи, а равно за используемые пользователями устройства, оборудование и программное обеспечение.

## **12. Персональные данные**

- 12.1. Сервис «RedExpress» обеспечивает обработку персональных данных пользователей в соответствии с настоящим Договором, Политикой конфиденциальности, размещенной на Сайте и

законодательством. Принимая настоящий Договор, пользователь одновременно принимает и соглашается с Политикой конфиденциальности.

### **13. Порядок рассмотрения споров и претензий Пользователей**

- 13.1. В случае наличия претензий Пользователя в отношении услуг, оказываемых Сервисом «RedExpress», Пользователь вправе обратиться к Администрации сайта с целью разрешения указанных претензий и споров, направив соответствующее сообщение (далее - «Обращение») в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
- 13.2. Пользователи вправе направить Обращение через Аккаунт.
- 13.3. В целях идентификации Пользователя Сервисом «RedExpress» могут быть запрошены ФИО, серия и номер паспорта, скан-копия второй и третьей страницы паспорта (второй разворот), адрес электронной почты и номер телефона Пользователя.
- 13.4. Обращение должно содержать описание проблемы, документы, подтверждающие позицию Пользователя, и иные документы, относящиеся к предмету Претензии. Сервис «RedExpress» вправе запросить у Пользователя иные документы и сведения, необходимые для рассмотрения Обращения (в т.ч., без ограничений, заключение независимой оценки, если таковое необходимо для рассмотрения обращения).
- 13.5. В целях выплаты возмещения Пользователю (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором) Сервисом платежей могут быть запрошены сведения о реквизитах банковского счета Пользователя.
- 13.6. В случае непредставления Пользователем запрошенных Сервисом документов и сведений, Сервис «RedExpress» вправе рассмотреть Обращение Пользователя без учета таких документов или приостановить рассмотрение Обращения до момента предоставления Пользователем необходимых документов или сведений.
- 13.7. Пользователи соглашаются, что приложат все усилия к скорейшему урегулированию спорной ситуации и тем самым обязуются предоставлять все документы и сведения необходимые для разрешения спора в адрес Сервиса «RedExpress» в разумные сроки.
- 13.8. В случае принятия решения о перечислении и/или возврате средств, Сервис платежей перечисляет оплату Продавцу и/или осуществляет возврат Получателю оплаты по Заказу.

### **14. Заключительные положения**

- 14.1. Настоящий Договор регулируется в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.
- 14.2. При возникновении каких-либо споров и разногласий между Сервисом «RedExpress» и Пользователями, данные споры и разногласия подлежат урегулированию путем переговоров сторон. В случае если возникшие споры или разногласия не были урегулированы путем проведения переговоров, данные споры и разногласия подлежат разрешению в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации.
- 14.3. Сервис «RedExpress» вправе изменить настоящий Договор без уведомления Пользователей о внесении соответствующих изменений. Новая редакция Договора вступает в силу с момента опубликования на Сайте.