

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСПЕДИЦИИ ПО ДОГОВОРУ, ЗАКЛЮЧАЕМОМУ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

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

Настоящие Общие условия применяются при продаже услуг через веб-сайт ПАО «ТрансКонтейнер», без подписания Сторонами Договора на бумажном носителе.

В настоящих Общих условиях используются следующие понятия и определения:

**ТрансКонтейнер** – Публичное акционерное общество «ТрансКонтейнер» (включая филиалы и иные структурные подразделения), оказывающее и/или организовывающее по поручению Клиента транспортно-экспедиционные и иные услуги, связанные с перевозкой грузов.

Полное фирменное наименование на русском языке: Публичное акционерное общество «ТрансКонтейнер».

Краткое фирменное наименование на русском языке: ПАО «ТрансКонтейнер».

Полное фирменное наименование на английском языке: Public Joint Stock Company TransContainer.

Краткое фирменное наименование на английском языке: PJSC TransContainer.

Под ТрансКонтейнером в настоящих Общих условиях понимаются также Представители ТрансКонтейнера.

Представитель ТрансКонтейнера – лицо, заключившее соответствующий договор с ТрансКонтейнером и представляющее его интересы, оказывающее услуги/выполняющее работы по поручению ТрансКонтейнера.

**Клиент** – любое физическое или юридическое лицо, заключившее с ТрансКонтейнером Договор.

При этом ТрансКонтейнер не осуществляет проверку правомочия физического лица на приобретение Услуг, связанных с перевозкой коммерческого Груза, физическое лицо самостоятельно несет ответственность перед контролирующими и правоохранительными органами за законность ведения предпринимательской деятельности. С учетом установленных в рамках настоящего Договора ограничений (запрета) на перевозку Грузов для личных (бытовых) нужд – домашних вещей (некоммерческий Груз) на отношения Сторон не распространяется законодательство о защите прав потребителей.

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, а также, при необходимости, взаимодействующее с ТрансКонтейнером по вопросам получения вагонов и/или контейнеров ТрансКонтейнера. 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, а также взаимодействующее с ТрансКонтейнером по вопросам возврата вагонов и/или контейнеров ТрансКонтейнера. 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** – ТрансКонтейнер и Клиент, заключившие Договор.

**Договор** – соглашение между ТрансКонтейнером и Клиентом, заключенное через веб-сайт ТрансКонтейнера, в соответствии с которым ТрансКонтейнер принимает на себя обязательство оказать и/или организовать по поручению Клиента Услуги, связанные с перевозкой груза, а Клиент обязуется принять их и оплатить.

Под термином «Договор» подразумеваются в совокупности все документы, определяющие условия оказания Услуг: Общие, Специальные и Коммерческие условия, Заказ.

Договор заключается Клиентом на каждую перевозку.

Общие, Специальные и Коммерческие условия являются взаимодополняющими документами, обязательными для исполнения Сторонами.

Соглашаясь с условиями Договора, Клиент подтверждает свое согласие на применение к отношениям Сторон положений, изложенных в Общих, Специальных и Коммерческих условиях.

При необходимости указания реквизитов договора транспортной экспедиции (для целей учета, оформления каких-либо документов и т.п.) указываются реквизиты счета-оферты.

**Общие условия** – настоящие Общие условия оказания услуг транспортной экспедиции по договору, заключаемому в электронной форме, определяющие правила предоставления ТрансКонтейнером 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, релизах.

**Общие, Специальные, 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/lite>) и информационных стендах ТрансКонтейнера.

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

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

**Услуги** – комплекс предоставляемых ТрансКонтейнером на основании Заказа транспортно-экспедиционных и иных услуг, связанных с перевозкой грузов, за исключением перевозок грузов в международном сообщении, 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 осуществляется на Веб-сайте при оформлении Заказа.

Публичный сервис – это разновидность Услуг, предоставляемых при организации перевозок грузов, осуществляемых с определенной регулярностью на устойчивых маршрутах от пункта отправления до пункта назначения. Частота перевозок определяется расписанием (графиком отправления / назначения) контейнерного поезда / маршрута, которое размещается на Веб-сайте в разделе «Услуги» - «Регулярные контейнерные поезда» (<https://trcont.com/our-services/regular-rail-container-services>). В рамках сервиса могут предоставляться другие услуги с учетом потребностей Клиента и возможностей ТрансКонтейнера.

ТрансКонтейнер также выполняет отдельные функции перевозчика на железнодорожном транспорте по поручению ОАО «РЖД» на основании соответствующего договора о порядке взаимодействия между ОАО «РЖД» и ТрансКонтейнером. Деятельность ТрансКонтейнера при выполнении указанных функций регулируется законодательством о железнодорожном транспорте.

ТрансКонтейнер, 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).

Заключением Договора Клиент подтверждает свое согласие на осуществление ТрансКонтейнером 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 ТрансКонтейнер 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 ТрансКонтейнеру 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.

Не допускается по настоящему Договору перевозка опасных, дорогостоящих, скоропортящихся, наиболее часто похищаемых Грузов (табачных изделий, алкогольной

продукции и пр.), Грузов для личных (бытовых) нужд (домашних вещей), негабаритных и иных Грузов, погрузка которых осуществляется в соответствии с местными техническими условиями, а также перевозимых на особых условиях.

**Вагон и/или контейнер ТрансКонтейнера** – вагон и/или контейнер, принадлежащий ТрансКонтейнеру на праве собственности или используемый им на ином законном праве. Аналогично используются понятия в отношении иного имущества ТрансКонтейнера, 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 ТрансКонтейнером Клиентом место погрузки/выгрузки Груза в/из Контейнера.

**Законодательство** – законодательство Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

Услуги, оказанные в расчетном периоде, отражаются в акте об оказанных услугах или универсальном передаточном документе (далее – УПД), формируемом за соответствующий расчетный период. Оплата Услуг осуществляется в порядке, предусмотренном Договором.

**Релиз** – документ, подтверждающий право Клиента на получение порожнего контейнера ТрансКонтейнера на Терминалах, в иных местах, определенных ТрансКонтейнером, 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 ТрансКонтейнером Клиенту, содержащие аналогичную информацию.

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

**Ведомость** – информационный документ, формируемый и направляемый Клиенту ТрансКонтейнером, в котором фиксируются периоды дополнительного предоставления Клиенту вагона и/или контейнера ТрансКонтейнера, рассчитываются суммы, подлежащие оплате за указанное предоставление. В случае расхождения данных Клиента с данными ТрансКонтейнера о периодах предоставления вагона и/или контейнера ТрансКонтейнера, в целях разрешения спорных вопросов, Клиент предоставляет ТрансКонтейнеру документы, содержащие необходимые сведения и подтверждающие обоснованность возражений Клиента.

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 законодательства.

## **2. Права и обязанности Сторон**

### **2.1. ТрансКонтейнер 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 ТрансКонтейнера.

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

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

2.1.5. Производить расчет и начисление платежей за Услуги.

2.1.6. Сформировать, надлежащим образом оформить и выслать на почтовый адрес, указанный Клиентом в Заказе, акт об оказанных услугах и счет-фактуру.

2.1.7. Обеспечивать надлежащее оформление перевозочных документов, необходимых для отправления и получения Грузов, а также выполнять все иные обязательства и требования, исполнение которых необходимо для беспрепятственного осуществления перевозок Грузов, если эти обязанности возложены на ТрансКонтейнер.

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

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 ТрансКонтейнером находящегося в непосредственном ведении ТрансКонтейнера 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 ТрансКонтейнер.

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

2.1.12. Соблюдать положения Стандарта обслуживания клиентов ПАО «ТрансКонтейнер» (размещен на Веб-сайте), а также иных внутренних документов ТрансКонтейнера и норм Законодательства, определяющих порядок взаимоотношений с Клиентом.

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

## 2.2. ТрансКонтейнер вправе:

2.2.1. Проверять достоверность представленных Клиентом информации и документов, необходимых для исполнения ТрансКонтейнером 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 ТрансКонтейнера.

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, по договору заключаемому в электронной форме.

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 ТрансКонтейнером 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;

непредоставление или предоставления ненадлежащих, в том числе недостоверных информации и/или документов при проведении ТрансКонтейнером проверки достоверности предоставляемой Клиентом информации, а также в случае невозможности проведения указанной проверки или несогласия Клиента на ее осуществление выбранным ТрансКонтейнером способом;

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

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

в других случаях нарушения Клиентом условий Договора.

Отказать Клиенту в заключении Договора / согласовании Заказа, а также отклонить согласованный Заказ / отказать в предоставлении Услуг, если Клиент допустил (в том числе ранее) искажение наименования / веса Груза (несоответствия фактически перевозимого Груза сведениям, указанным в Заказе и/или перевозочном документе); данное ограничение применяется также в случаях, если такое нарушение Клиентом не допускалось, но его представитель ранее представлял интересы других лиц, совершавших подобные нарушения.

2.2.3. Отступить от указаний Клиента, если только это необходимо в его интересах, и ТрансКонтейнер 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.

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 ТрансКонтейнера, направленный на обеспечение сохранности и эффективного использования своего имущества путем введения Специальных условий либо объявления иным образом условий пользования парком вагонов и/или контейнеров ТрансКонтейнера. Указанные условия должны быть объявлены на момент согласования Заказа и/или получения Клиентом релиза.

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

За возникшую порчу Груза вследствие его удержания ТрансКонтейнер 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 настоящего Договора, путем реализации груза по цене не ниже рыночной во внесудебном порядке.

Предельный срок хранения не может превышать 90 (девяноста) календарных дней.

### 2.3. Клиент обязан:

2.3.1. Предоставлять ТрансКонтейнеру необходимые и достоверные сведения о наименовании, весе, свойствах и условиях перевозки Груза, а также документы, необходимые для осуществления перевозки Груза, государственного, санитарного, других видов контроля со стороны соответствующих органов (в том числе транспортные, товаросопроводительные документы, свидетельствующие об особых свойствах Груза, сертификаты соответствия, если Груз подлежит сертификации, и т.п.).

Клиент гарантирует ТрансКонтейнеру, что Груз разрешен к перевозке в Контейнере и условия его перевозки соответствуют условиям перевозки, предлагаемому ТрансКонтейнером.

Клиент обязан оказывать полное содействие при проведении ТрансКонтейнером в соответствии с Договором проверки достоверности предоставляемых информации и документов о Грузе, в том числе, через своих представителей, вне зависимости от места проведения проверки.

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 ТрансКонтейнера 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 ТрансКонтейнера 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, её 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.

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

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, если иное не следует из Заказа, присутствие уполномоченных представителей на железнодорожных станциях отправления/назначения, а также иных пунктах, на которых осуществляются действия, требующие участия представителей Клиента.

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

Урегулировать самостоятельно возникающие спорные ситуации с грузоотправителями / грузополучателями, иными представителями, в том числе по вопросам соответствия их действий, предоставляемой ими информации и т.п. согласованному Заказу.

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

2.3.10. Использовать вагоны и/или контейнеры ТрансКонтейнера по назначению, в соответствии с условиями, определёнными Сторонами в Заказе.

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

Не допускать погрузки контейнеров ТрансКонтейнера в полувагоны.

2.3.12. Проверить состояние контейнеров ТрансКонтейнера:

2.3.12.1. 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 ТрансКонтейнер об обнаруженных повреждениях / несоответствиях, составить совместно с перевозчиком (предоставившим поврежденный контейнер) и ТрансКонтейнером (по возможности) соответствующий акт и потребовать замены предоставленного контейнера.

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

При возникновении спора между Клиентом и ТрансКонтейнером или перевозчиком о пригодности в техническом и/или коммерческом отношении поданного под погрузку контейнера. Клиенту необходимо совместно с перевозчиком (предоставившим поврежденный контейнер) и ТрансКонтейнером (по возможности) составить акт, отразив в нем разногласия, осуществить фотофиксацию контейнера для подтверждения своей позиции и уведомить ТрансКонтейнер. В этом случае вопрос об ответственности Сторон



за надлежащее исполнение своих обязательств по предоставлению / приемке контейнера решается Сторонами дополнительно.

2.3.12.2. 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 ТрансКонтейнер о таких обстоятельствах, составить совместно с перевозчиком (предоставившим контейнер) и ТрансКонтейнером (по возможности) соответствующий акт и потребовать комиссионной выдачи Груза (если перевозчик сам не инициировал предусмотренные Законодательством процедуры).

2.3.12.3. после выгрузки Груза из контейнера – на предмет наличия повреждений и/или загрязнений.

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

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

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

2.3.14. Отвечать за сохранность предоставленного контейнера до момента его возврата ТрансКонтейнеру (лицу, указанному ТрансКонтейнером), 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 времени, когда контейнер находился у ТрансКонтейнера при выполнении им обязательств по Договору, в том числе на период перевозки, когда ТрансКонтейнер в соответствии с Заказом является по договору перевозки грузоотправителем и/или грузополучателем на соответствующем плече перевозки, за исключением случаев, когда нарушение сохранности произошло в связи с невыполнением или ненадлежащим выполнением Клиентом требований подпунктов 2.3.5 и/или 2.3.6 настоящих Общих условий.

В случае оказания ТрансКонтейнером в соответствии с Заказом Услуги, включающей обязательства ТрансКонтейнера 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.

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

В случае невозврата Клиентом вагона и/или контейнера ТрансКонтейнера в согласованный срок вагоны и/или контейнеры ТрансКонтейнера могут быть признаны (но не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента истечения срока их возврата) ТрансКонтейнером утраченными.

2.3.16. В течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения акта об оказанных услугах подписать его и вернуть ТрансКонтейнеру или предоставить мотивированный отказ от его подписания.

2.3.17. В случае возникновения дополнительных расходов, начисления штрафов, за исключением случаев их возникновения по вине ТрансКонтейнера, возместить указанные дополнительные расходы и начисленные штрафы.

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

#### 2.4. Клиент вправе:

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

2.4.2. Давать письменные указания ТрансКонтейнеру, касающиеся выполнения Заказа и условий Договора.

2.4.3. Получать от ТрансКонтейнера:

предварительный расчет стоимости Услуг;

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

разъяснения по представляемым ТрансКонтейнером документам.

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

2.4.4. Расторгнуть досрочно в одностороннем порядке Договор. Отказ Клиента от Услуг, согласованных в Заказе, в полном объеме расценивается как желание Клиента досрочно расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

2.4.5. Отказаться от Услуг, согласованных в Заказе, в любое время, полностью или частично; при этом применяются последствия, предусмотренные 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.

2.4.6. Осуществить перенос даты начала исполнения согласованного Заказа по согласованию с ТрансКонтейнером.

Перенос допускается единожды и возможен при условии наличия необходимых ресурсов и сохранения первоначальной стоимости заказанных Услуг. Обращение о переносе даты начала исполнения согласованного Заказа направляется Клиентом посредством электронной почты на адрес [is-help@trcont.ru](mailto:is-help@trcont.ru) не позднее, чем за 24 часа до 00:00 часов по московскому времени запланированной даты начала исполнения Заказа.

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

2.4.8. 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 возможности передачи документов в Личном кабинете 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, 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 другую Сторону незамедлительно о произошедшем изменении адреса, банковских реквизитов, организационно-правовой формы, наименования и т.п. Сторона считается уведомленной с момента получения указанного уведомления в Личном кабинете.

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. 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, являются достоверными;

корпоративные процедуры, одобрения и пр., необходимые для заключения Договора, оформления Заказа соблюдены; Договор заключен 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 заключен 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 ТрансКонтейнер 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.

2.8. Клиент гарантирует ТрансКонтейнеру, что не является аффилированным ему лицом. В случае выявления признаков аффилированности заключение Договора возможно только после проведения всех необходимых в соответствии с Законодательством корпоративных процедур.

### **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 ТрансКонтейнера для получения корреспонденции: [trcont@trcont.com](mailto:trcont@trcont.com), для отправления – домен [@trcont.ru](mailto:@trcont.ru));  
в онлайн-чате (адрес: <https://isales2.trcont.com>);  
путем направления почтовой корреспонденции;  
нарочным.

Информационное взаимодействие через Личный кабинет является приоритетным.

Особенности обмена информацией и документами в рамках разрешения споров в претензионном порядке установлены в разделе 8 настоящих Общих условий.

3.2. Стороны согласовали, что любые действия Клиента, совершенные в Личном кабинете (включая согласование заказа 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 / корректировочных счетов-фактур, актов об оказанных услугах / справок о корректировке объема оказанных услуг (с приложением), УПД / универсальных корректировочных документов (далее – УКД). Однако, при необходимости, по требованию одной из Сторон на бумажном носителе могут быть оформлены также и иные документы.

Заказ, 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 соглашение.

3.4. Основной функционал Личного кабинета:

получение Клиентом информации о перечне и стоимости услуг ТрансКонтейнера;  
рассылка уведомлений об изменении / дополнении Условий ТЭО;  
оформление и согласование Заказа, рассылка уведомлений о статусе согласования Заказа;  
отслеживание статуса выполнения Заказа, дислокации перевозимого Груза;  
получение документов (счетов на предоплату, счетов на оплату дополнительных расходов и штрафов, электронную версию актов об оказанных услугах, счетов-фактур / корректировочных счетов-фактур, актов об оказанных услугах / справок о корректировке объема оказанных услуг (с приложением), УПД / УКД, и др.);  
осуществление оплаты Заказа с использованием платежных карт;  
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. ТрансКонтейнер

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, обеспечить его доступ посредством предоставления логина и пароля;

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 ТрансКонтейнер 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.

3.5.1.8. обеспечивать хранение в Личном кабинете оформленных Клиентом Заказов, а также электронных версий счетов-фактур / корректировочных счетов-фактур, актов об оказанных услугах / справок о корректировке объема оказанных услуг (с приложением), УПД / УКД, 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 Заказе, 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 ТрансКонтейнера, указанный в настоящем подпункте Общих условий, сообщать ТрансКонтейнеру об утере пароля с целью блокировки несанкционированного доступа в Личный кабинет.

Адрес электронной почты и контактный телефон ТрансКонтейнера:

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

3.6. При наличии у ТрансКонтейнера 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, ТрансКонтейнер вправе заблокировать Клиенту доступ в Личный кабинет.

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

#### **4. Оформление Заказа и заключение Договора**

4.1. В целях оформления в электронной 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, датой 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.

4.3. Заказ, направляемый Клиентом ТрансКонтейнеру, 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) в электронном виде в Личном кабинете, в соответствии с руководством пользователя.

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

ТрансКонтейнер вправе отказать в согласовании Заказа:

- при недостаточности представленной Клиентом информации;
- при отсутствии технических и/или технологических возможностей оказания Услуг;
- при наличии у Клиента задолженности перед ТрансКонтейнером, в том числе по иным договорам транспортной экспедиции, заключенным между Сторонами;
- при отсутствии сервиса ТрансКонтейнера, соответствующего потребностям Клиента;

- при выявлении недостоверности заверений, указанных в пункте 2.7 настоящих Общих условий, нахождения 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, ТрансКонтейнер вправе обратиться к Клиенту в целях устранения обнаруженных недостатков и внесения Клиентом соответствующих изменений и/или дополнений в поданный Клиентом Заказ. Порядок внесения изменений и/или дополнений в Заказ согласовывается Сторонами в зависимости от конкретной ситуации. Данные действия не являются изменением Заказа.

4.7. Заказ аннулируется в случае:

отсутствия денежных средств на корреспондентском счете банка-получателя по истечении 3 (трех) рабочих дней<sup>1</sup> с даты регистрации Заказа в информационной системе ТрансКонтейнера, но в любом случае не позднее 12:00 часов суток, предшествующих дате начала оказания Услуг;

несоответствии суммы платежа сумме, указанной в счете-оферте.

4.8. Согласованные Заказом условия оказания Услуг могут быть изменены:

по соглашению Сторон;

в одностороннем порядке: ТрансКонтейнером - в случаях, установленных Договором; Клиентом - в части условий, изменение которых не влияет на маршрут, наименование перевозимого Груза 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 ТрансКонтейнера, исключение Услуг); такое уменьшение объема Услуг является отказом от согласованных Услуг и регулируется подпунктом 2.4.5 настоящих Общих условий.

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

4.9. Клиент вправе аннулировать Заказ, если условия, на которых ТрансКонтейнер 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 ТрансКонтейнер в сроки, обеспечивающие получение отказа ТрансКонтейнером 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.

4.10. После оформления Клиентом Заказа с учетом требований настоящих Общих условий Клиенту направляется уведомление о предварительном согласовании Заказа, а также счет-оферта. Счет-оферта с момента его формирования и направления Клиенту считается предложением ТрансКонтейнера заключить Договор (офертой).

4.11. Оплата Услуг должна производиться лицом, указанным в Заказе в разделе «Информация о Клиенте».

4.12. Оплата Клиентом Услуг считается акцептом Клиента. В случае оплаты Услуг платежным поручением Договор считается заключенным, а Заказ Клиента принятым к исполнению с момента поступления денежных средств на корреспондентский счет банка-получателя; в случае оплаты с использованием банковской карты – с момента получения ТрансКонтейнером сообщения банка из системы Интернет-платежей об успешной оплате Заказа.

4.13. Воля Клиента на всех стадиях заключения настоящего Договора выражается в выборе условий Заказа и подтверждении согласия с положениями Общих, Специальных и Коммерческих условий в Личном кабинете пользователя на сайте <https://isales.trcont.com> и не требует подтверждения подписью на документе на бумажном носителе.

## **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.

---

<sup>1</sup> Для целей Договора рабочие дни определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации

Стоимость Услуг рассчитывается по установленным ТрансКонтейнером 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, в Личном кабинете с использованием информационной системы ТрансКонтейнера.

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

изменения тарифов, сборов, плат, штрафов, устанавливаемых государственными органами, 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: а) перевозка Груза согласно Заказу осуществляется в непрямом и/или смешанном сообщении; б) срок исполнения Заказа на перевозку Груза при обычных условиях составляет более 30 (тридцати) календарных дней с даты согласования Заказа; в) 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.

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

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 наличии ошибок или несоответствий в имеющихся перевозочных и других товаросопроводительных документах, а также при отсутствии каких-либо необходимых документов для осуществления 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 государственных органов контроля и надзора;

б) расходы, связанные с проведением мероприятий по инициативе или указанию карантинных, ветеринарных и иных государственных контролирующих органов, другие расходы, вытекающие из оказания Услуг и возложенные на ТрансКонтейнер 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 ТрансКонтейнера 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 (Доп.Предоставление), 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 ТрансКонтейнера, связанные с оказанием Услуг.

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



При возникновении Доп.Предоставления ТрансКонтейнером дополнительно формируется Ведомость и направляется Клиенту для рассмотрения, как правило, по электронной почте.

В случае несогласия с представленными сведениями Клиент направляет мотивированное возражение в срок не позднее 7 (семи) календарных дней с даты получения уведомления о возникновении дополнительных расходов / Ведомости; указанные разногласия урегулируются Сторонами в установленном порядке.

Отсутствие мотивированных возражений в срок, определенный абзацем третьим настоящего подпункта, является подтверждением согласия Клиента на оплату дополнительных расходов и списание денежных средств с Лицевого счета в установленном порядке.

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

5.5. Клиент производит 100% (сто процентную) предварительную оплату Услуг.

Оплата дополнительных расходов осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от ТрансКонтейнера соответствующего счета на оплату.

5.6. Оплата по Договору производится Клиентом по реквизитам, указанным ТрансКонтейнером в счете.

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 ТрансКонтейнера относительно заполнения графы «Назначение платежа» платежного поручения, в том числе указывать дату и номер выставленного счета / акта об оказанных услугах / счета-фактуры / УПД, а также корректировочных документов.

Сумма платежа должна строго соответствовать сумме, указанной в Заказе, счете-оферте. Счет на оплату Услуг, с момента его отображения в Личном кабинете, становится доступным Клиенту. Датой выставления / получения счета является дата создания счета в Личном кабинете Клиента.

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

транспортно-экспедиционные услуги ТрансКонтейнер (Услуги, оказываемые Клиенту ТрансКонтейнером 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 20%;

услуги соисполнителей (перевыставляемые услуги третьих лиц), в том числе облагаемые по налоговой ставке НДС 20%;

штрафные санкции ТрансКонтейнер (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 ТрансКонтейнер (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). ТрансКонтейнер 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 счета Лицевого счета осуществляется по методу ФИФО (начиная с самых ранних по времени поступления/начисления, далее по очередности).

5.9. По факту оказания услуг ТрансКонтейнер в течение 5 (пяти) календарных дней формирует акт об оказанных услугах (с приложением), счет-фактуру или УПД (с приложением) и направляет (выдает) их Клиенту.

Не поступивший от Клиента в адрес ТрансКонтейнера подписанный акт об оказанных услугах (с приложениями) или УПД (с приложением) 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 или УПД принимается для отражения в бухгалтерском учете ТрансКонтейнера.

5.10. Если после подписания Сторонами акта об оказанных услугах или УПД будут выявлены дополнительные расходы или изменение стоимости Услуг (в случаях, предусмотренных пунктом 5.3 настоящих Общих условий) ТрансКонтейнер формирует и направляет Клиенту справку о корректировке объёма оказанных услуг (с приложением), корректировочный счет-фактуру или УКД (с приложением).

Указанные документы направляются и подписываются в порядке, изложенном в пункте 5.9 настоящих Общих условий.

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.

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 ТрансКонтейнеру убытки, возникшие вследствие: невыполнения Клиентом требований государственных органов, если выполнение таких требований возложено непосредственно на грузовладельцев и/или грузоотправителей/ грузополучателей;

невыполнения Клиентом обязательств по предоставлению необходимых для налоговых, санитарных и иных государственных органов полных и достоверных информации и документов, а также по своевременности их передачи ТрансКонтейнеру 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. ТрансКонтейнер вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф и возместить убытки, понесенные ТрансКонтейнером, в связи с предоставлением недостоверной информации.

6.4.1. Штраф 100 000 (сто 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 при достоверном указании наименования Груза.

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

а) указание наименования, отличного от фактически перевозимого, но относящегося к одной тарифной группе, совпадающего по свойствам, основным характеристикам и при этом допущенное нарушение не влияет на стоимость и безопасность перевозки Груза, не привело к возникновению убытков у ТрансКонтейнера, привлечению к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.);

б) заблаговременное (до выявления контролирующими органами и организациями, в том числе ТрансКонтейнером) 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 ТрансКонтейнера, 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 ТрансКонтейнером) 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 ТрансКонтейнером не осуществляется, оказывается исключительно операторская услуга по предоставлению вагонов для осуществления перевозки.

6.4.2. Штраф 100 000 (сто тысяч) рублей - за каждый выявленный случай превышения фактического веса Груза, предъявленного к перевозке, относительно заявленного в Заказе и/или перевозочном документе.

Ответственность в размере 100 000 (ста тысяч) рублей применяется в случаях, если указанное превышение / уменьшение привело или могло привести к нарушению безопасности перевозки и/или 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 при этом привело или могло привести к возникновению убытков у ТрансКонтейнера, привлечению к ответственности какими-либо государственными органами или иными лицами (перевозчиками и др.), в противном случае штраф составляет 20 000 (двадцать тысяч) рублей.

Исключением из данного правила являются случаи:

когда ТрансКонтейнер 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 / уменьшение веса не привело к нарушению безопасности перевозки, возникновению убытков у ТрансКонтейнера, 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 ТрансКонтейнер вправе начислить, а Клиент обязан выплатить пеню в размере 0,03% (три сотых процента) от суммы задолженности за каждый день просрочки.

6.6. В случае необеспечения по вине ТрансКонтейнера подачи вагонов и/или контейнеров в согласованные Заказом сроки, Клиент вправе начислить, а ТрансКонтейнер 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. В случае сдачи Клиентом вагонов и/или контейнеров ТрансКонтейнера в пункт, отличный от пункта сдачи, определенного в Заказе, инструкции ТрансКонтейнера, или в ином порядке, предусмотренном Договором, (далее – пункт возврата) ТрансКонтейнер вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за каждый вагон или контейнер.

Кроме того, Клиент по требованию ТрансКонтейнера возмещает убытки, понесенные ТрансКонтейнером в связи с ненадлежащим исполнением обязательств по возврату вагона и/или контейнера ТрансКонтейнера.

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

При этом ответственность ТрансКонтейнера ограничивается пределами ответственности перевозчика, определенной Законодательством.

6.9. В случае неисполнения Клиентом обязательства по очистке вагона и/или контейнера ТрансКонтейнера от загрязнений после выгрузки Груза (очищенным от ранее перевозимого груза, мусора, сепарационных и крепежных материалов, знаков опасности и др.) ТрансКонтейнер 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, при условии последующей очистки без применения химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений;

5 000 (пять тысяч) рублей - в случае возврата на Терминал и последующей очистки с применением химических веществ (препаратов) и/или механических абразивных приспособлений.

6.10. В случае повреждения вагонов и/или контейнеров ТрансКонтейнера, находящихся под ответственностью Клиента, ТрансКонтейнер вправе начислить, а Клиент обязан возместить убытки, включая расходы, которые ТрансКонтейнер 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 ТрансКонтейнера в связи с повреждением контейнера, являются в том числе отчет и/или акт выполненных работ соисполнителя ТрансКонтейнера.

6.10.1. В случае погрузки контейнера ТрансКонтейнера в полувагон в нарушение условий, предусмотренных пунктом 2.3.12 настоящих Общих условий, ТрансКонтейнер вправе начислить, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 100 000 (сто тысяч) рублей.

6.11. В случае утраты Клиентом вагона ТрансКонтейнера либо его повреждения, приведшего к невозможности восстановления, ТрансКонтейнер вправе начислить, а Клиент обязан возместить убытки в размере рыночной стоимости вагона, расходов на проведение оценки, если таковая необходима, и других обоснованно понесенных

ТрансКонтейнером расходов. Клиент вправе по согласованию с ТрансКонтейнером возместить убытки путем передачи в собственность ТрансКонтейнера вагона, аналогичного по техническим характеристикам, комплектации, году выпуска и состоянию; вагон должен иметь цвет, корпоративные атрибуты ТрансКонтейнера; Клиент несет все расходы, связанные с перерегистрацией вагона в Федеральном агентстве железнодорожного транспорта.

При этом Клиент оплачивает предоставление вагона ТрансКонтейнера 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 ТрансКонтейнер, плата за предоставление вагона не взимается за весь период задержки.

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

20-футовый универсальный контейнер (типа 1СС) – 5500 (пять тысяч пятьсот) долл. США;

40-футовый универсальный контейнер (типа 1ААА) – 7500 (семь тысяч пятьсот) долл. США;

40-футовый универсальный контейнер типа паллет-вайд (типа 1ААА) – 3250 (три тысячи двести пятьдесят) долл. США.

Сумма неустойки к уплате определяется по соответствующему(им) курсу(ам) Центрального банка Российской Федерации, установленному(ым) на дату уплаты неустойки в соответствии с условиями Договора.

При уплате неустойки позднее установленных Договором сроков ее размер определяется по курсу Центрального банка Российской Федерации, действующему на дату уплаты неустойки, но в случае изменения курса, приведшего к уменьшению размера предъявленной неустойки, применяется курс, действующий на первоначальную дату.

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

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 ТрансКонтейнер, 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 ТрансКонтейнера третьим лицам, а также риск случайной гибели или случайного повреждения имущества ТрансКонтейнера распределяется между Сторонами в зависимости от того, под ответственностью какой Стороны находились вагоны и/или контейнеры, иное имущество ТрансКонтейнера.

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 ТрансКонтейнера.

Сторона, которой предъявлено требование об уплате убытков и неустойки, рассчитанных согласно части второй настоящего пункта Общих условий, вправе до истечения установленного срока на оплату отказаться от применения такого расчета и требовать взыскания убытков и штрафа в установленном порядке.

6.16. В случае отправки вагонов и/или контейнеров ТрансКонтейнера без согласования с ТрансКонтейнером, указания в перевозочных документах в качестве плательщика ТрансКонтейнера, его кодов или кодов его партнеров, а также отправки по направлениям и ставкам, не согласованным с ТрансКонтейнером, 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 ТрансКонтейнера.

В случае выявления ТрансКонтейнером указанных несанкционированных отправок, он вправе потребовать, а Клиент обязан выплатить штраф в размере 100 000 (ста тысяч) рублей за каждую отправку.

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

6.17. ТрансКонтейнер не несёт ответственность за любые убытки, возникшие:

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

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 ТрансКонтейнер;

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 ТрансКонтейнер обязан выплатить пени в размере 0,03 % (три сотых процента) от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки.

6.19. 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.

6.20. 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.

6.21. ТрансКонтейнер рассматривает все документы и сведения, полученные от Клиента в соответствии с настоящим Договором, как подлинные и достоверные.

ТрансКонтейнер не обязан проверять подлинность подписей и печатей на предоставляемых документах и устанавливать правомочность подписавших их лиц.

6.22. ТрансКонтейнер не несет ответственность перед Клиентом и третьими лицами, государственными органами и др., если ему были предоставлены документы, содержащие недостоверные сведения, и/или документы, подписанные неуполномоченными лицами в целях нанесения экономического ущерба Сторонам Договора и/или третьим лицам, государственным органам и др. и ТрансКонтейнер обеспечил исполнение операций на основании таких документов. ТрансКонтейнер также не несет ответственность перед Клиентом и третьими лицами, государственными органами и др., если документы, напрямую или косвенно относящиеся к предмету данного Договора были получены и/или изданы незаконным способом Клиентом и/или любым иным третьим лицом.

## **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 создавалась невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана незамедлительно, не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты возникновения таковых 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, которые могут проводиться как в устной, так и в письменной форме.

В целях эффективного урегулирования сложившейся спорной ситуации Клиент, считающий, что его права и интересы нарушены, обращается в Контактный центр и/или Личный кабинет либо предпринимает иные действия, в том числе направляет письма, сообщения по электронной почте для оперативного получения разъяснений, устранения недочетов в работе и т.п.

Инициирование, вступление и проведение переговоров является правом Сторон.

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, как правило, 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 и полномочия лица, подписавшего претензию.

8.4.1. Претензии направляются заказным письмом с уведомлением, нарочным либо предъявляются путем направления скан-копии оформленной (подписанной) претензии и прилагаемых к ней документов по соответствующему адресу электронной почты Стороны – получателя претензии, указанному в договоре транспортной экспедиции, подписанном на бумажном носителе. К ТрансКонтейнеру претензии могут направляться также по адресам электронной почты: [trcont@trcont.com](mailto:trcont@trcont.com), [trcont@trcont.ru](mailto:trcont@trcont.ru).

8.4.2. В случае направления претензии посредством электронной почты:

а) претензионный порядок считается соблюденным, а претензия полученной при условии направления претензии с необходимыми приложениями с соответствующих адресов электронной почты на соответствующие адреса электронной почты, указанные в подпункте 8.4.1. настоящих Общих условий.

Стороны обязаны обеспечить актуальность адресов электронной почты, а также своевременность получения и обработки поступающих сообщений.

В случае неуведомления / несвоевременного уведомления об изменении соответствующих адресов электронной почты (ненадлежащего исполнения обязанности, предусмотренной подпунктом 2.5.4 настоящих Общих условий) Сторона, направившая претензию по прежнему адресу электронной почты, считается исполнившей требования настоящего подпункта Общих условий надлежащим образом;

б) датой направления претензии считается дата отправления сообщения(ий) с вложенными файлами претензии и приложений к ней;

в) датой получения претензии / поступления претензии к Стороне-получателю претензии, признается дата ее направления либо следующий рабочий день, если претензия была направлена после 17.00 по московскому времени либо в выходной или нерабочий праздничный день;

г) при направлении претензии и прилагаемых к ней материалов несколькими сообщениями необходимо указывать в теме сообщений объединяющий их признак, например, реквизиты претензии;

д) в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов, нечитаемости документов (их фрагментов) или по иным основаниям Сторона – заявитель претензии обязана по просьбе (без объяснения причин) другой Стороны представить оригиналы или заверенные копии документов, направленных в электронном виде, в срок не позднее 10 календарных дней с даты получения запроса. Срок рассмотрения претензии продлевается на 10 календарных дней;

е) во всех случаях Стороны сохраняют подлинные документы до разрешения спора.

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 ТрансКонтейнер по обращению Клиента оказывает необходимое содействие в ведении претензионной работы с перевозчиком, если организацию этой перевозки осуществлял ТрансКонтейнер.

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 ТрансКонтейнер.



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

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

К ответу на претензию, направляемому по электронной почте, применяются все положения о предъявлении претензии, изложенные в подпункте 8.4.2 настоящих Общих условий, по аналогии.

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 ТрансКонтейнера о нарушениях каких-либо положений пункта 9.1 настоящих Общих условий: 8 (495) 788-17-17, официальный сайт <http://www.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 15 (пятнадцать) календарных дней до даты прекращения действия Договора.

## **10. Прекращение Договора**

10.1. Договор действует до момента исполнения Сторонами всех обязательств по Договору.

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 15 (пятнадцать) 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 физическим лицам по договору, заключаемому в электронной форме (ФЛ<sup>lite</sup>);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции по предоставлению вагонов и/или контейнеров в местах необщего пользования по договору, заключаемому в электронной форме (НП<sup>lite</sup>);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части порядка формирования реестра лиц, допускающих недостоверное указание наименования груза по договору, заключаемому в электронной форме (РЕ<sup>lite</sup>);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части организации автовизита по договору, заключаемому в электронной форме (А/В<sup>lite</sup>);

Специальные условия оказания услуг транспортной экспедиции в части проверки достоверности предоставляемой информации о грузе (ПД<sup>lite</sup>).