ПРАВИЛА ДОСТАВКИ И СТРАХОВАНИЯ
(обновлённая редакция)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий раздел содержит информацию о способах, сроках, стоимости доставки Товаров, заказанных на Платформе AISON, а также о порядке передачи Товара Покупателю, моменте перехода рисков и условиях страхования.

1.2. Доставка Товаров осуществляется в рамках единого процесса международной перевозки, включающего:

- выкуп Товара Принципалом (DELEXY) на иностранной интернет-площадке;
- международную перевозку (авиа- или автотранспортом) до пункта таможенного оформления в РФ;
- таможенное оформление Товара;
- доставку «последней мили» до Покупателя (в пункт выдачи, постамат или курьером).

1.3. Организацию перевозки и доставки, а также таможенное оформление осуществляют привлекаемые третьи лица (логистические партнёры и таможенные брокеры) на основании заключённых с ними договоров. Платформа вправе заменять таких третьих лиц без дополнительного уведомления Покупателя, если это не влияет на сроки и качество доставки.

2. СПОСОБЫ ДОСТАВКИ

2.1. Доставка «последней мили» на территории РФ

После прохождения таможенного оформления Товар доставляется Покупателю одним из следующих способов:

2.1.1. Доставка в пункт выдачи заказов

Товар передаётся в один из пунктов выдачи, входящих в сеть логистического партнёра Платформы.

- Количество точек выдачи – более 24 000 по всей России.
- График работы – согласно режиму работы конкретного пункта.
- Выдача Отправления: Покупатель получает SMS-уведомление с уникальным кодом для получения. Для получения необходимо назвать код представителю пункта выдачи или ввести его через интерфейс постамата.
- Хранение: нормативный срок хранения Отправления в пункте выдачи составляет 7 (семь) полных календарных дней с момента направления Покупателю уведомления о доставке. Срок хранения может быть продлён не более чем на 2 (два) календарных дня.

2.1.2. Доставка в постамат

Аналогично пункту 2.1.1, выдача осуществляется по коду, полученному по SMS. Срок хранения – 7 дней.

2.1.3. Курьерская доставка

Доставка осуществляется курьером до адреса, указанного Покупателем.

- В стоимость включена одна попытка доставки. Повторная доставка оплачивается дополнительно.
- При отсутствии Покупателя в момент доставки Товар возвращается в пункт выдачи или на склад для повторной доставки (за дополнительную плату) либо для возврата Отправителю.
- При доставке Товар может быть передан любому физическому лицу, находящемуся по указанному адресу.

2.2. Международная перевозка («первая миля»)

Международная перевозка Товара от Принципала до пункта таможенного оформления в РФ осуществляется с использованием авиа- или автотранспорта.

- Авиа-доставка: средний срок – не более 5–6 календарных дней с учётом дня сбора заказа.
- Все Отправления, перевозимые авиатранспортом, проходят дополнительный контроль на соответствие вложения требованиям авиационной безопасности.

3. СРОКИ ДОСТАВКИ

3.1. Сроки доставки «последней мили» зависят от удалённости региона и составляют от 2 до 10 дней с момента передачи Отправления в службу доставки. Средний срок по России – 3 дня.

3.2. Сроки международной перевозки (авиа) – не более 5–6 календарных дней с учётом дня сбора заказа.
3.3. День приёма Отправления не учитывается при исчислении срока доставки. Сроки доставки могут быть увеличены в связи с:

- неблагоприятными погодными условиями;
- периодами пиковой загруженности (праздничные дни);
- действиями таможенных органов;
- иными обстоятельствами непреодолимой силы.

4. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЮ

4.1. После поступления Отправления в пункт выдачи (или постамат) Покупатель получает уведомление (SMS и/или e-mail) с уникальным кодом для получения.
4.2. Для получения Товара в пункте выдачи/постамате Покупатель должен:

- назвать код представителю пункта выдачи или ввести его через интерфейс постамата;
- в случае доставки с оплатой при получении – оплатить сумму, указанную в Заказе, после чего получить Отправление;
- при получении многоместного Отправления Покупатель не вправе отказаться от части Отправления.

4.3. При курьерской доставке Товар передаётся Покупателю (или иному лицу по адресу) под расписку. В случае отсутствия Покупателя – осуществляется повторная попытка доставки (за дополнительную плату) либо Товар возвращается в пункт выдачи для самовывоза.
4.4. Если Товар не получен в течение нормативного срока хранения (7 дней), он получает статус невостребованного и подлежит возврату на склад Отправителя. Срок возврата – не более 13 календарных дней.
В случае, если Товар не доставлен Покупателю и не возвращён Отправителю в течение 60 дней с момента истечения срока хранения, Отправление считается утраченным.

5. МОМЕНТ ПЕРЕХОДА РИСКОВ

5.1. При международной перевозке моментом перехода рисков случайной гибели или повреждения Товара является передача Товара первому перевозчику при отправке из страны нахождения Принципала (DELEXY), если иное не предусмотрено правилами Инкотермс, выбранными Принципалом.
5.2. При доставке «последней мили» исполнитель (перевозчик) несёт ответственность за сохранность Отправления с момента его приёмки на складе, в пункте выдачи или дроп-оффе до момента выдачи Покупателю или возврата Отправителю. Риски переходят к Покупателю с момента:

- получения Отправления в пункте выдачи/постамате (подтверждается выдачей Товара);
- вручения Товара курьером Покупателю (или иному лицу по адресу).

5.3. Ответственность перевозчиков за утрату или повреждение Отправления ограничена условиями договоров с ними и не может превышать сумму, уплаченную Покупателем за Товар, если иное не установлено законодательством. Конкретные размеры ответственности перевозчиков указываются при оформлении заказа и в транспортной накладной.

6. СТРАХОВАНИЕ

6.1. Платформа AISON предлагает Покупателю услугу страхования Товара на период перевозки от полной гибели, утраты или повреждения. Страхование осуществляется страховой организацией, привлекаемой Платформой.
6.2. Страхованию подлежит имущество физических лиц (Товар), заказанный на Платформе, на период его перевозки от Принципала до Покупателя.
6.3. Покупатель может выбрать один из доступных страховых продуктов при оформлении Заказа. Размер страховой премии и условия страхования определяются страховщиком и указываются при оформлении полиса.
6.4. Порядок страхования:

- при оформлении Заказа Покупатель выбирает опцию страхования;
- страховая премия включается в итоговую стоимость Заказа;
- страховой полис оформляется Платформой (как агентом страховщика) в электронном виде;

- в случае наступления страхового события Покупатель обращается напрямую к страховщику в порядке, установленном правилами страхования.

6.5. Полный текст правил страхования и описание страховых продуктов размещены на Сайте Платформы. Покупатель информируется о существенных условиях страхования до заключения договора.

7. ВОЗВРАТ ТОВАРА

7.1. Возврат невостребованного Товара

Если Товар не был получен Покупателем в течение нормативного срока хранения (п. 4.4), он возвращается на склад Отправителя. Стоимость возврата удерживается из суммы, уплаченной Покупателем, или оплачивается Покупателем дополнительно, если иное не предусмотрено условиями Заказа.

7.2. Клиентский возврат (возврат Товара Покупателем)

7.2.1. Покупатель вправе вернуть Товар надлежащего качества в соответствии с законодательством РФ и условиями Платформы.

7.2.2. Порядок оформления возврата:

1. Покупатель подаёт заявление на возврат исключительно через Личный кабинет на Платформе AISON (в разделе «Мои заказы»). Заявления, поданные через сторонние сервисы (в том числе через сайты логистических партнёров), не принимаются.
2. После одобрения заявления Платформа направляет Покупателю инструкцию и штрих-код (или номер заказа) для передачи Товара в любой пункт выдачи, входящий в сеть логистического партнёра (доступные адреса указаны в инструкции).
3. Покупатель упаковывает Товар надлежащим образом и передаёт его в указанный пункт выдачи. При передаче оформляется приемо-сдаточный документ.
4. Возвращённый Товар направляется на склад Платформы по адресу: **г. Киров, ул. Ленина, д. 2**.
5. После получения Товара на складе и проверки его состояния Платформа производит возврат денежных средств Покупателю (или отказ в возврате, если товар имеет следы использования и т.п.) в соответствии с условиями возврата.

7.2.3. Стоимость возврата:

- Стоимость услуги по возврату товара оплачивается Покупателем, если иное не предусмотрено специальными акциями или гарантийными случаями. Тарифы на возврат публикуются на Сайте Платформы и могут быть изменены в одностороннем порядке с уведомлением Покупателя.
- В случаях брака или несоответствия товара заказу – стоимость возврата компенсируется Платформой (при условии подтверждения претензии).

7.2.4. При возврате Товара ненадлежащего качества (брак, некомплект) Покупатель дополнительно предоставляет фото- или видеоматериалы, подтверждающие недостатки, через Личный кабинет.

8. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам доставки, страхования и возврата Покупатель может обратиться в службу поддержки Платформы через Личный кабинет или по контактам, указанным на Сайте. Актуальная информация о тарифах, сроках и партнёрах всегда доступна в соответствующем разделе Личного кабинета.