

Правила сервиса MoreCargo

Настоящие правила устанавливают общие условия и принципы использования сервиса MoreCargo (далее Сервиса).

1. Термины и определения

АП – автопоезд (сцепка из двух транспортных средств). В сцепке первый элемент это тягач (реже одиночное ТС), а второй - полуприцеп (реже прицеп).

Владельцы аккаунтов – юридические или физические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие свои действия в Сервисе самостоятельно или через своих представителей – пользователей аккаунтов.

Внутренний счет – переведенные сервису денежные средства зачисляются на внутренний счет пользователя и могут быть использованы для оплаты услуг сервиса или возвращены обратно по его требованию.

Водитель – представитель Перевозчика, непосредственно осуществляющий перевозку. Водитель должен быть зарегистрирован на Сервисе и иметь установленное мобильное приложение сервиса.

Грузовладелец (также именуемый Заказчик) – владелец аккаунта соответствующей категории, инициатор размещения заказа в сервисе с целью поиска и назначения перевозчика на перевозку.

Диспут – процедура, предназначенная для определения виновника в отмене заказа при отсутствии согласия по этому вопросу между Грузовладельцем и Перевозчиком. Представляет собой формализованный спор между участниками диспута, модерлируемый сотрудником Сервиса. По результатам рассмотрения диспута денежные средства, заблокированные сервисом в обеспечение оплаты своих услуг, могут быть возвращены Перевозчику.

Заказ – электронная запись в сервисе об условиях перевозки конкретного груза. Содержит данные о грузе, транспортном средстве, маршруте и условиях оплаты перевозки, а также другие данные, необходимые для ее осуществления.

Отзыв – оценка пользователя о работе контрагента по конкретному заказу, возможно с поясняющим комментарием. Отзывы по отмененным заказам генерируются сервисом автоматически и могут быть оспорены в результате Диспута. Отзывы обоих типов являются основой формирования рейтинга.

Оценка надежности – формируется Сервисом для каждого владельца аккаунта ЮЛ и ИП по данным информационного сервиса «Контур.Фокус». Каждому уровню надежности из трех, присваиваемых сервисом, соответствует пиктограмма определенного цвета:

- **красный** – владелец аккаунта ненадежен, сервис не рекомендует с ним сотрудничать без дополнительных гарантий исполнения им своих обязательств. Такой гарантией в случае грузовладельца может быть совершение им предоплаты, а в случае перевозчика сопровождение вами своего груза;

- **желтый** – средний уровень надежности. Некоторые данные о владельце аккаунта (или их отсутствие), по мнению сервиса «Контур.Фокус», требуют дополнительного внимания. Как правило, организации с “желтой” оценкой надежности вполне надежны в операционном плане, тем не менее Сервис рекомендует изучить причины, по которым организация не удостоилась высшей оценки;
- **зеленый** – высокий уровень надежности. Существует достаточно полная информация о владельце аккаунта, “желтые” и “красные” факторы не обнаружены.

Перевозчик – владелец аккаунта соответствующей категории, осуществляющий поиск заказов на организацию перевозки. В случае назначения Перевозчика исполнителем по заказу, осуществляет перевозку.

Предложение перевозчика – предложение Грузовладельцу по конкретному заказу с указанием стоимости перевозки и условий оплаты, направляемое Перевозчиком посредством сервиса. В случае принятия Грузовладельцем предложения Перевозчика, последний назначается исполнителем по заказу.

Рейтинг – показатель в %, отражающий удовлетворенность контрагентов владельца аккаунта опытом взаимодействия с ним, формируется Сервисом на основании отзывов о пользователе.

Сертифицированный перевозчик – перевозчик, соответствующий определенным критериям по рейтингу и оценке надежности, заданным сервисом. Сертифицированный перевозчик может взять заказ на перевозку «с блиц-ценой», минуя процедуру торгов.

ТН – транспортная накладная, основной перевозочный документ, регулирующий отношения между Перевозчиком, отправителем и получателем. Представляет собой единый первичный документ – товарную и транспортную накладные, подтверждающие отгрузку и получение груза. ТН формируется и хранится Сервисом и может быть распечатана пользователем. ТН формы №1 используется для грузовладельцев ЮЛ и ИП, ТН формы №2 – для грузовладельцев ФЛ.

ТС – тягач, прицеп, полуприцеп или просто одиночное транспортное средство с кузовом, используемое без прицепа.

Уведомления – сообщения от сервиса пользователю. Ответа они не предполагают. Пользователь может настроить дублирование уведомлений по смс и/или электронной почте.

ЮЛ – юридическое лицо.

ИП – индивидуальный предприниматель.

ФЛ – физическое лицо.

2. Пользователи и аккаунты

2.1. Владельцами аккаунтов в Сервисе могут быть российские юридические лица и индивидуальные предприниматели, а также дееспособные физические лица – граждане РФ.

2.2. Юридические и физические лица, а также индивидуальные предприниматели могут иметь не более одного аккаунта в каждой из двух категорий (Перевозчики, Грузовладельцы).

2.3. К каждому аккаунту ЮЛ или ИП могут быть прикреплены один владелец аккаунта (пользователь-администратор) и неограниченное количество простых пользователей. Простым пользователям недоступен функционал, связанный с управлением аккаунтом. У аккаунтов ФЛ может быть только владелец аккаунта и нет простых пользователей.

2.4. Сервис рассматривает в качестве идентификатора пользователя номер его мобильного телефона. Пользователь, идентифицируемый своим номером мобильного телефона может быть прикреплен не более чем к одному аккаунту. Один и тот же номер телефона может тем не менее использоваться в качестве идентификатора пользователя аккаунта в Web-приложении и пользователя мобильного приложения (Водителя).

3. Доступ по PIN коду

3.1. Владелец PIN кода получает доступ к просмотру информации и формированию документации по конкретному заказу.

3.2. PIN код формируется и отправляется Грузовладельцем. Как правило, его получателями могут быть удаленные подразделения Грузовладельца или сторонние организации – грузоотправители, непосредственно осуществляющие отправку груза.

4. Предоставление информации

4.1. Владельцы аккаунтов обязаны предоставлять достоверную информацию о себе, своих транспортных средствах, банковских счетах, картах и грузах, которыми они распоряжаются на тех или иных основаниях.

5. Верификация

5.1. Сервис верифицирует (проверяет на достоверность):

- Регистрационные данные транспортных средств и документы, подтверждающие право пользования ими;
- Паспортные данные Перевозчиков ФЛ;
- Паспортные данные водителей и данные их водительских удостоверений;
- Банковские реквизиты Перевозчиков ЮЛ и ИП;
- Данные банковских карт владельцев аккаунтов.

5.2. Изображения документов, предоставляемые Сервису в составе верифицируемых данных, должны быть цветными, хорошо читаемыми, должного качества. Форматы изображений – jpeg и png, размер одного файла с изображением не должен превышать 10МБ.

5.3. Предоставление владельцем аккаунта или Водителем недостоверной или некорректной информации является основанием для отказа в верификации того или иного набора данных.

5.4. Сервис имеет право в любой момент времени пересмотреть результаты верификации, если сотрудник сервиса выявил ранее допущенную ошибку или получил новую информацию.

5.5. Верификация наборов данных может быть ограничена сроком действия. По истечении такого срока верифицированный ранее объект автоматически приобретает статус «Отказ в верификации».

5.6. Верификация ТС, Перевозчиков ФЛ и Водителей проводится сотрудниками Сервиса в течение 24-х часов.

5.7. Верификация банковских счетов Перевозчиков ЮЛ или ИП проводится для проверки наличия у пользователя-администратора полномочий от владельца аккаунта на работу в Сервисе. Такая проверка производится в автоматическом или «ручном» режиме. При проведении верификации «вручную» количество попыток и время для ввода кода подтверждения ограничены (максимальное количество попыток – 10, срок – не более 90 календарных дней с момента отправки Сервисом кода подтверждения).

5.8. Верификация банковских карт производится Сервисом в автоматическом режиме путем временной блокировки (на срок не более нескольких секунд) денежных средств владельца карты в размере один рубль.

6. Блокировка аккаунта

6.1. Сервис может заблокировать аккаунт в случае:

- Систематического нарушения пользователями аккаунта или другими представителями владельца правил сервиса и/или условий пользовательского соглашения;
- Предоставления владельцем аккаунта заведомо ложной информации о себе, принадлежащих ему транспортных средствах, банковских счетах, картах и грузах, которыми он распоряжается.

6.2. Если аккаунт Грузовладельца заблокирован, то:

- Все заказы Грузовладельца со статусом «Ожидание предложений» будут автоматически переведены Сервисом в черновики со статусом «Не размещен»;
- Все заказы Грузовладельца со статусом «подтвержден», по которым дата /время отгрузки еще не наступили, будут автоматически отменены Сервисом с отправлением соответствующего уведомления в адрес Перевозчика;
- Все заказы со статусом «подтвержден», по которым дата/время отгрузки уже наступили, отменены не будут. Перевозчики будут уведомлены Сервисом о блокировке аккаунта Грузовладельца;

6.3. Если аккаунт Перевозчика заблокирован, то:

- Все предложения Перевозчика по заказам с торгами будут аннулированы Сервисом автоматически;

- Все заказы Перевозчика со статусом «подтвержден», по которым дата/время отгрузки еще не наступили, будут аннулированы Сервисом автоматически с отправлением уведомления в адрес грузовладельцев;
- Все заказы Перевозчика со статусом «подтвержден», по которым дата и время отгрузки уже наступили, аннулированы не будут. Грузовладельцы будут уведомлены Сервисом о блокировке аккаунта Перевозчика.

7. Блокировка ТС и Водителей

7.1. Сервис может заблокировать транспортное средство в случае

- Систематических нарушений требований, предъявляемых сервисом к состоянию транспортных средств и их регистрационных документов, сформулированных в Типовых условиях перевозки;
- Предоставления владельцем аккаунта, к которому прикреплено ТС, заведомо ложной информации о транспортном средстве.

7.2. Сервис может заблокировать водителя в случае

- Систематического нарушения им требований, предъявляемых сервисом к водителям и их регистрационным документам, сформулированных в Типовых условиях перевозки;
- Предоставления водителем заведомо ложных сведений о себе.

7.3. Если ТС и/или Водитель заблокированы, то:

- Все предложения Перевозчика, ссылающиеся на них, будут аннулированы Сервисом автоматически;
- Все подтвержденные заказы Перевозчика, ссылающиеся на них, по которым дата/время отгрузки еще не наступили, будут аннулированы Сервисом автоматически с отправлением уведомления в адрес Грузовладельцев;
- Все подтвержденные заказы Перевозчика, ссылающиеся на них, по которым дата и время отгрузки уже наступили, аннулированы не будут. Грузовладельцы будут уведомлены Сервисом о блокировке ТС и/или Водителя;
- С момента блокировки ТС и/или Водителя пользователи аккаунта, к которому они прикреплены, не смогут делать предложения по заказам или брать заказы с «блиц-ценой», ссылаясь на них.

8. Оспаривание блокировок

8.1. Блокировка аккаунта, транспортного средства или водителя может быть оспорена путем отправки соответствующего обращения в службу поддержки по адресу support@morecargo.ru или при помощи внутреннего чата.

8.2. Срок для рассмотрения поступившей апелляции – не более 2-х рабочих дней.

9. Заказы

9.1. Типы заказов. В сервисе публикуются заказы двух типов.

- Заказы «с торгами». Заказы этого типа предполагают, что Грузовладелец самостоятельно выбирает исполнителя по своему заказу, ориентируясь на предложения, поступающие к нему от Перевозчиков;
- Заказы «с блиц-ценой». Заказы этого типа могут быть получены Сертифицированным Перевозчиком без торгов в случае его согласия с условиями заказа.

9.2. Статусы заказов. Текущее состояние заказа характеризуется его статусом. Возможные статусы таковы:

- Не размещен – заказ создан Грузовладельцем, но не размещен публично, существует в виде черновика, который свободно можно редактировать;
- Прием предложений до ДД.ММ.ГГ ЧЧ:ММ – заказ размещен публично, Грузовладелец ожидает предложений от Перевозчиков, если заказ предусматривает торги, или принятие заказа Сертифицированным Перевозчиком, если заказ с «блиц-ценой». Заказ со статусом «Прием предложений» может быть снят Грузовладельцем с размещения в любое время;
- Подтвержден ДД.ММ.ГГ в ЧЧ:ММ – в указанную дату и время произошло назначение Перевозчика по заказу;
- Отменен грузовладельцем ДД.ММ.ГГ в ЧЧ:ММ – в указанную дату и время Грузовладелец отменил подтвержденный заказ;
- Отменен перевозчиком ДД.ММ.ГГ в ЧЧ:ММ – в указанную дату и время Перевозчик отменил подтвержденный заказ;
- Отменен сервисом ДД.ММ.ГГ в ЧЧ:ММ – в указанную дату и время Сервис отменил подтвержденный заказ. Сервис может отменить подтвержденные заказы, ссылающиеся на заблокированные аккаунты, ТС и/или Водителей. Подробнее о правилах такой отмены смотрите посвященные блокировке разделы настоящих Правил;
- Завершен ДД.ММ.ГГ в ЧЧ:ММ – подтвержденный заказ получает статус «Завершен» автоматически, по истечении срока, отведенного для записи данных геолокации по этому заказу. Присвоение статуса «Завершен» может быть отсрочено, если Грузовладелец продлевает GPS трекинг по этому заказу.

9.3. Замена ТС или АП в подтвержденном заказе.

- С согласия Грузовладельца Перевозчик может произвести замену ТС или АП, первоначально указанных в его предложении к заказу;
- Если замена ТС или АП производится без согласования с Грузовладельцем, это дает последнему право отменить заказ с возложением вины за отмену на Перевозчика.

9.4. Отмена подтвержденного заказа с указанием собственной вины. Перевозчики и Грузовладельцы могут отменять подтвержденные заказы с указанием собственной вины за такую отмену в любое время до начала фактической погрузки в пункте отправления.

9.5. Отмена заказа Грузовладельцем с указанием вины Перевозчика. Такая отмена может быть произведена только до начала фактической погрузки в пункте отправления и исключительно по указанным ниже причинам (отмена заказа по другим причинам не допускается):

- Замена ТС без согласования с Грузовладельцем;
- ТС, водитель или регистрационные данные перевозчика ФЛ не верифицированы за 24 часа до момента погрузки;
- Состояние ТС неудовлетворительное, не обеспечивает сохранность указанного в заказе груза во время транспортировки;
- Указанные Перевозчиком характеристики или опции ТС не соответствуют действительности;
- ТС подано под погрузку с опозданием более чем на полчаса для внутригородских перевозок и более чем на час для междугородних;
- Перевозчик не имеет необходимых документов для выполнения рейса или отказывается от оформления документов, указанных в Типовых правилах перевозки;
- Перевозчик не обеспечивает передачу данных геолокации;
- Отказ Перевозчика от исполнения согласованных в заказе условий.

9.6. Отмена заказа Перевозчиком с указанием вины Грузовладельца. Такая отмена может быть произведена только до начала фактической погрузки в пункте отправления и исключительно по указанным ниже причинам (отмена заказа по другим причинам не допускается):

- Грузовладелец указал в заказе недостоверную информацию о грузе, или условиях погрузочных работ;
- Упаковка груза не гарантирует его сохранности во время транспортировки;
- Загрузка не начинается в течение получаса для внутригородских перевозок или в течение часа для междугородних с момента прибытия ТС под загрузку;
- Грузовладелец отказывается от оформления документов по рейсу, указанных в Типовых правилах перевозки;
- Невыполнение Грузовладельцем условий по полной или частичной предоплате транспортировки, если таковые были согласованы сторонами в заказе.

10. GPS трекинг

10.1. Перевозчик обязан обеспечить передачу данных геолокации во время исполнения заказа. Запись данных геолокации и их передача Сервису осуществляется мобильным приложением MoreCargo, установленным на мобильное устройство Водителя, назначенного на рейс.

10.2. Мобильное приложение Водителя начинает запись данных геолокации по междугородним перевозкам – за полчаса, а по внутригородским – за 10 мин до согласованного в заказе времени прибытия ТС под погрузку в начальном пункте маршрута.

10.3. Мобильное приложение Водителя останавливает запись данных геолокации по междугородним перевозкам – через час, а по внутригородским – через полчаса

после указанного в ТН, а при ее отсутствии в заказе, времени прибытия ТС под разгрузку в конечном пункте маршрута.

10.4. Водитель, назначенный Перевозчиком исполнителем по заказу, обязан поддерживать во включенном состоянии свое мобильное устройство с установленным на нем мобильным приложением MoreCargo в течение всей активной фазы движения управляемого им ТС с момента начала движения к пункту отправления до момента прибытия под разгрузку в конечном пункте маршрута.

10.5. Грузоотправитель может продлить время передачи данных геолокации, если заказ не был завершен в изначально планируемые сроки. Продление может быть осуществлено неограниченное число раз.

11. Предложения перевозчиков, получение заказов

11.1. Перевозчик может сделать предложение Грузовладельцу по заказу или принять заказ «с блиц-ценой» при соблюдении следующих условий:

- Данные профиля Перевозчика полностью заполнены;
- Перевозчик ЮЛ или ИП имеет хотя бы один верифицированный банковский счет;
- Паспортные данные Перевозчика ФЛ верифицированы;
- В предложении указаны верифицированные ТС и Водитель;
- Перевозчик должен иметь остаток на внутреннем счете своего аккаунта, достаточный для оплаты комиссии Сервиса, или привязанную и верифицированную банковскую карту.

11.2. Отсутствие денежных средств на внутреннем счете или банковской карте Перевозчика в момент принятия Грузовладельцем предложения Перевозчика или взятия Перевозчиком заказа «с блиц-ценой», в размере, достаточном для оплаты комиссии Сервиса, является основанием для отказа Перевозчику в подтверждении заказа.

11.3. Заказ «с блиц-ценой» могут быть приняты к исполнению только Сертифицированными Перевозчиками.

12. Рейтинги и отзывы

12.1. Рейтинг владельца аккаунта строится на основании отзывов о нем. Отзывы могут быть следующих типов:

- Положительные, нейтральные и отрицательные отзывы о владельцах аккаунтов, оставляемые их контрагентами в результате штатного завершения заказов;
- Отрицательные отзывы об инициаторах отмены заказов, генерируемые Сервисом в автоматическом режиме. Сервис генерирует такие отзывы тогда, когда инициатор отмены заказа признает себя ее виновником;
- Отрицательные отзывы о контрагентах инициаторов отмены заказов, генерируемые Сервисом в автоматическом режиме. Сервис генерирует такие отзывы тогда, когда инициатор отмены заказа указывает, что отмена произошла по вине контрагента. Отзывы такого типа становятся видимыми и

учитываются при подсчете рейтинга тогда, когда они уже не могут быть оспорены путем проведения диспута, или, если диспут подтвердил правоту инициатора отмены заказа;

- Отрицательные отзывы о виновнике отмены заказа, оставляемые сотрудниками Сервиса по результатам рассмотрения диспута. Отзывы такого типа возникают в случае, если виновником отмены признается ответчик по диспуту.

12.2. Рейтинг владельца аккаунта рассчитывается за последний год его работы в Сервисе и обновляется с поступлением каждого нового отзыва.

12.3. Рейтинг рассчитывается как процент положительных отзывов о владельце аккаунта в общем количестве отзывов.

12.4. Отзыв дается общей оценкой – положительной, нейтральной или отрицательной, и может сопровождаться текстовым комментарием.

12.5. Текстовый комментарий не должен содержать ненормативную лексику и выражений, оскорбительных для получателя отзыва.

12.6. Время для написания отзыва ограничено 60 календарными днями с момента присвоения заказу статуса «Завершен».

13. Сертифицированные перевозчики

13.1. Сертифицированные перевозчики могут взять заказ на перевозку «с блиц-ценой», минуя процедуру торгов.

13.2. Сертифицированным считается Перевозчик, удовлетворяющий следующим критериям:

- Категория Первозчика – ЮЛ или ИП
- Рейтинг не менее 80%;
- Общее количество отзывов не менее пяти;
- Общая оценка надежности по данным сервиса «Контур.Фокус» – «желтая».

14. Ведение диспутов

14.1. Открытие Диспута возможно исключительно по заказам, которые были отменены с возложением вины за такую отмену на контрагента. Время на открытие диспута ограничено 5-ю рабочими днями с момента отмены заказа.

14.2. Диспут модерировается сотрудником Сервиса, который задает вопросы участникам диспута и предоставляет им право добавить свое сообщение в ответ на свои вопросы. Время, которое отводится каждой из сторон на предоставление ответа, каждый раз определяется сотрудником сервиса, но не может быть меньше 2-х и больше 5-ти рабочих дней.

14.3. Не предоставление ответа на вопрос сотрудника Сервиса в указанный им срок ведет к автоматическому признанию стороны, допустившей такую просрочку, проигравшей диспут и виновной в отмене заказа.

14.4. По результатам обмена сообщениями с участниками диспута, сотрудник Сервиса определяет виновного в отмене заказа, или выносит «нейтральное» решение. Решение сотрудника Сервиса не может быть оспорено ни одной из сторон.

14.5. Сотрудник Сервиса ведет диспут таким образом, чтобы закончить разбирательство не позднее чем через 30 календарных дней.

14.6. Сообщения, добавляемые участниками диспута должны быть лаконичными, корректными и аргументированными. Недопустимо использование ненормативной лексики, угроз и оскорблений в адрес сотрудника Сервиса и/или контрагента.

15. Оплата услуг сервиса

15.1. Для оплаты услуг Сервиса владелец аккаунта может использовать свой внутренний, карточный или бонусный счет.

15.2. Сервис производит блокировку денежных средств на одном из указанных выше счетов владельца для обеспечения оплаты своих услуг в размере причитающегося ему вознаграждения. Размер вознаграждения определяется действующими на момент блокировки тарифами Сервиса.

15.3. Срок действия банковской карты владельца аккаунта должен превышать установленный сервисом срок действия блокировки.

15.4. Невозможность заблокировать необходимую сумму на одном из счетов владельца аккаунта ведет к отказу в оказании услуги.

15.5. Блокировка денежных средств Перевозчика происходит в момент:

- Принятия Грузовладельцем предложения Перевозчика по заказу;
- Получения Перевозчиком заказа «с блиц-ценой»;
- Формирования запроса на оказание одной из дополнительных услуг – «Обновление оценки надежности» или «Предоставление дополнительного комплекта первичной документации».

15.6. Заблокированные денежные средства Перевозчика списываются в пользу Сервиса в момент:

- Присвоения подтвержденному заказу статуса «Завершен»;
- Отмены подтвержденного заказа Перевозчиком с указанием своей вины;
- Истечения срока для открытия диспута по заказу, отмененному Грузовладельцем с указанием вины Перевозчика;
- Закрытия диспута по отмененному заказу, в случае признания по результатам рассмотрения диспута вины Перевозчика в отмене заказа;
- Получения от сервиса «Контур.Фокус» запрошенного обновления оценки надежности;
- Отправки по почте запрошенного дополнительного комплекта первичной документации.

15.7. Блокировка денежных средств Перевозчика снимается в момент:

- Отмены Грузовладельцем подтвержденного заказа с указанием своей вины;
- Истечения срока для открытия диспута по заказу, отмененному Перевозчиком с указанием вины Грузовладельца;
- Закрытия диспута по отмененному заказу, в случае признания по результатам рассмотрения диспута вины Грузовладельца в отмене заказа или принятии «нейтрального» решения.

15.8. Блокировка и списание денежных средств Грузовладельца в рамках оказания ему дополнительных услуг происходит так же, как и в случае оказания этих услуг Перевозчику.

16. Документооборот

16.1. Заключение договора перевозки между Грузовладельцем и Перевозчиком на Типовых условиях Сервиса происходит в электронной форме в момент подтверждения заказа.

16.2. Если одна из сторон, заключивших договор перевозки в электронной форме, выражает желание подписать договор на бумажном носителе, вторая сторона не вправе от этого отказаться при условии, что договор подписывается на Типовых условиях Сервиса.

16.3. По желанию одной из сторон, вместе с договором на перевозку груза они могут подписать на бумажном носителе Заявку на перевозку груза, которая автоматически формируется Сервисом на основании данных, указанных в Заказе.

16.4. Стороны, заключившие договор перевозки в электронной форме, могут договориться об изменении условий договора, заключенного на Типовых условиях Сервиса. Такие изменения оформляются в бумажной форме в виде дополнительного соглашения.

16.5. Порядок оформления сопроводительной документации по рейсу (транспортные накладные, акты, счета, счета-фактуры и прочие документы) регламентируется Типовыми условиями перевозки грузов Сервиса.

17. Первичная документация

17.1. Владелец аккаунта может оформить бесплатную подписку на получение оригинальных первичных документов. Периодичность предоставления первичных документов определяется сервисом. С регулярностью, указанной в подписке, начиная с даты оформления подписки и до конца года, сервис предоставляет владельцу аккаунта оригинальные первичные документы, пересылая их почтой России. При отсутствии подписки первичная документация не предоставляется.

17.2. Владелец аккаунта за отдельную плату может заказать первичные документы за периоды, не охваченные ранее оформленными подписками, а также заказать дополнительные комплекты первичных документов. Стоимость услуги определяется тарифом сервиса и количеством стандартных периодов, за которые заказываются документы.