



ПРАВИЛА
оказания услуг по экспресс-доставке грузов
по территории Российской Федерации и других стран
(в редакции от 01.02.2025г.)

1. Общие положения.

1.1. Правила оказания услуг по курьерской экспресс-доставке грузов определяют обязанности и регламентируют порядок взаимоотношений между Исполнителем и Заказчиком. В случае противоречия между пунктами Правил и Договора между Исполнителем и Заказчиком за основу принимаются пункты Договора. Действующая редакция Правил публикуется на сайте Исполнителя (адрес сайта Исполнителя указан в реквизитах сторон в Договоре).

1.2. Исполнитель осуществляет курьерскую экспресс-доставку грузов (отправлений) Заказчика между любыми населёнными пунктами, находящимися в зоне обслуживания Исполнителя в соответствии с настоящими Правилами и условиями Договора, заключённого между Исполнителем и Заказчиком. Если Заказчик отправил груз по адресу, находящемуся вне зоны обслуживания Исполнителя, доставка груза в установленные сроки не гарантируется. При этом Заказчик обязуется также возместить дополнительно понесенные Исполнителем расходы и стоимость услуг по доставке груза по такому адресу, а при невозможности доставки, стоимость обратной доставки груза до Заказчика.

1.3. Приём груза осуществляется на основании поручения экспедитору, сдача груза осуществляется по накладной (экспедиторской расписке) Исполнителя (далее Накладная). Накладной является бланк установленного образца, изготовленный типографским способом или автоматизированными системами сети «Мэйджор Экспресс».

1.4. Ответственность за правильность указанных в поручении данных (адресные реквизиты, включая индекс и телефон получателя, характер и свойства груза, порядок оплаты) несёт Заказчик/отправитель. По желанию Заказчика Исполнитель предоставляет накладные с предварительно распечатанными типовыми данными Заказчика.

1.5. Маршрут и способ доставки определяется Исполнителем самостоятельно. Доставка грузов через третьи лица (экспедиторы, перевозчики), указанные Заказчиком, не предусматривается.

1.6. Доставка грузов осуществляется по адресу, указанному в накладной Исполнителя. Предварительное уведомление получателя по телефону не входит в обязанности Исполнителя.

1.7. Вручение груза осуществляется под подпись в накладной Исполнителя или доставочной ведомости Исполнителя, при доставке в частный адрес – любому взрослому лицу, находящемуся на данном адресе в момент прибытия курьера, с указанием ФИО и статуса (лично, родственник) лица; при доставке в адрес организации – любому сотруднику организации с указанием ФИО и статуса лица (лично, охрана, секретарь, сотрудник и т.п.).

1.8. Если необходима доставка «до востребования», в накладной не указывается конкретный адрес получателя, а только город назначения, ФИО и телефон. При этом в накладной необходимо обязательно сделать отметку «до востребования». В этом случае Исполнитель связывается с получателем в течение 24 часов после получения груза на складе и предлагает ему получить груз самостоятельно в офисе Исполнителя или доставить в указанный на накладной город. Если указан центральный город – доставка осуществляется на следующий рабочий день, без дополнительной платы, если доставка по области – срок по согласованию, стоимость согласно тарифам экспресс-доставки.

Выдача груза в офисе Исполнителя физическим лицам осуществляется при предъявлении оригинала документа удостоверяющего личность получателя на территории РФ (паспорт, военный билет). Выдача груза в офисе Исполнителя юридическим лицам осуществляется при предъявлении доверенности от организации получателя на право получения груза и оригиналу паспорта доверенного лица.

1.9. Доставка в адрес публичных государственных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая муниципальные, правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) и иных организаций и учреждений с особым порядком приёма отправлений осуществляется Исполнителем без гарантии отчёта о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях и учреждениях (в частности, в экспедициях, практикуется приём груза без подписи сотрудника о его получении или вложение в ящик для корреспонденции на входе).

1.10. Исполнитель не осуществляет доставку в адрес организаций, работающих только с аккредитованными поставщиками (Исполнителями услуг). При этом время выяснения данного обстоятельства и сообщения Исполнителю до приёма груза к доставке возлагается на Заказчика. В случае отказа в доставке груза по указанной причине, услуги Исполнителя считаются оказанными в полном объёме и подлежат оплате в соответствии с действующими тарифами.

1.11. Приём и доставку грузов, равно как выполнение сопутствующих операций от имени третьих лиц (от имени и по поручению, на основании доверенностей третьих лиц и т.п.) Исполнитель не осуществляет.

1.12. Доставка грузов «только лично в руки» лицу, указанному в накладной, осуществляется за дополнительную плату. Конфиденциальная доставка может быть организована Исполнителем через режим «до востребования» в офисе Исполнителя.

1.13. Исполнитель не принимает и не осуществляет доставку грузов, требующих соблюдения специальных режимов перевозки (например, датчики температуры/кантования/наклона/удара). Исполнитель не несёт ответственность за сохранность таких грузов во время перевозки, в том числе, если они были приняты к перевозке ошибочно (вследствие незнания Исполнителем специальных требований, предъявляемых к подобным грузам и/или несообщения таких сведений Заказчиком).

1.14. Информация о движении и доставке груза представлена на сайте Исполнителя или в клиентской системе удалённого доступа. Задержка предоставления информации в пределах одного рабочего дня от реального события.

1.15. Исполнитель не предоставляет статистическую или иную информацию, которая может быть получена Заказчиком самостоятельно из системы удалённого доступа.

1.16. Список обслуживаемых городов доступен Заказчику на сайте Исполнителя и в специализированных клиентских сервисах. При отправлении груза в населённый пункт, не находящийся в зоне обслуживания Исполнителя, Исполнитель осуществляет доставку через сторонних перевозчиков с увеличением сроков доставки (до двадцати одного рабочего дня).

1.17. Заказчик имеет все необходимые согласия на передачу персональных данных (отправителя/получателя) Исполнителю для выполнения условий договора. Исполнитель вправе передавать такие данные субподрядчикам/соисполнителям в целях исполнения договора перевозки/экспедирования.

2. Права и обязанности сторон.

2.1. Права и обязанности Исполнителя.

2.1.1. Исполнитель обязан принять отправление, оформленное в соответствии с условиями настоящих Правил, и доставить его получателю в оговоренный срок в пункт назначения по адресу, указанному в накладной Исполнителя.

2.1.2. Исполнитель обязан проверять точность, достаточность и достоверность сведений и документов, предоставляемых Заказчиком.

2.1.3. В случае необходимости, как в присутствии Заказчика при приёмке груза, так и в отсутствие Заказчика после приёмки отправления, Исполнитель, сотрудники ООО «Мэйджор Экспресс» и представители региональной сети в субъектах, сотрудники соответствующих подразделений транспортно-экспедиционных компаний, аэропортов и иных объектов транспортной инфраструктуры, обеспечивающие транспортное обслуживание и перевозку грузов, компетентных государственных органов, учреждений, инспекций и других контрольно-проверяющих и правоохранительных органов, имеют право по соображениям обеспечения безопасности досмотреть отправление, сопоставить фактическое вложение с данными, указанными отправителем в накладной. При несоответствии содержимого отправления, заявленного в накладной, сопровождающим документам либо выявления опасных и других запрещенных к перевозке грузов, в приёмке отправления может быть отказано либо его дальнейшая доставка прервана, а груз снят с доставки. При этом Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя по тарифу до того места, где был обнаружен такой груз и отправление было снято с доставки, а также оплатить обратную доставку до Заказчика (если Заказчик дал указание вернуть отправление).

2.1.4. Исполнитель, а также указанные в п.2.1.3 Правил лица, оставляют за собой право без уведомления и согласования с Заказчиком задерживать и снимать с доставки грузы, содержимое которых запрещено к перевозке, а также уничтожать грузы, содержимое которых может вызвать повреждение других грузов, создаёт опасность для жизни и здоровья работников Исполнителя или третьих лиц, если эту опасность нельзя устранить иным путём.

2.1.5. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем внесудебном порядке пересмотреть тарифы и условия доставки, в том числе на определённый временной период, либо на определённый груз или партию грузов, а также утверждать новую или вносить изменения в действующую редакцию Правил оказания услуг с предварительным уведомлением Заказчика за 10 календарных дней до даты их введения в действие. Исполнитель вправе по своему усмотрению проинформировать Заказчика о вводимых изменениях одним из следующих способов: размещением соответствующей информации и объявлений, новой редакции Правил или изменений к ним на сайте Исполнителя, в клиентской системе, направление курьером, по электронной почте или по другим контактным данным Заказчика, указанным в договоре либо предоставленным Заказчиком в ходе его исполнения. Правила, тарифы и другие изменения считаются опубликованными (размещёнными) на сайте Исполнителя с момента их утверждения Исполнителем новой редакции, если иное не указано на сайте или в тексте опубликованного документа, вводимых изменений. В случае, если в течение 10 дней после размещения или получения вышеуказанного уведомления с указанием вводимых изменений от Заказчика в адрес Исполнителя не поступило письменных возражений, то изменённые тарифы и (или) условия доставки, новая (актуальная) редакция Правил оказания услуг или изменения к ним считаются принятыми Заказчиком по умолчанию и вступают в силу по окончании десятидневного срока, и будут являться неотъемлемыми приложениями к заключённому между сторонами Договору, заменяя, изменяя либо уточняя ранее действовавшие Приложения, тарифы, Правила и другие условия доставки грузов. В случае если в течение указанного срока от Заказчика поступили письменные возражения, Исполнитель обязан в течение 10 дней согласовать либо отказать в их согласовании. В случае письменного отказа Заказчика в принятии вводимых Исполнителем изменений, либо несогласовании Исполнителем письменных возражений Заказчика, и неурегулирования возникших разногласий, договор прекращает своё действие, за исключением обязательств, неисполненных Сторонами к дате его прекращения. Изменение размера тарифов не распространяется на отправления и грузы, принятые к доставке до вступления в силу новых тарифов.

2.1.6. Исполнитель оставляет за собой право проверить фактический и объёмный вес груза, указанный в накладной, на специальном оборудовании в офисе Исполнителя. Если в процессе проверки веса на специальном оборудовании в офисе Исполнителя обнаруживается расхождение между весом, указанным в накладной, и результатом проверки веса в офисе, за основу определения стоимости перевозки берётся вес, полученный в офисе Исполнителя.

2.1.7. Исполнитель оставляет за собой право отложить или отказаться от выполнения своих обязательств, если Заказчик не предоставит необходимые для их исполнения сведения и/или документацию.

2.1.8. В случае если Заказчик указал неверный адрес и телефон получателя в накладной, либо предоставил неполную информацию о получателе, доставка груза Исполнителем не гарантируется. При этом в случае неверно указанных данных отправителя в накладной, либо их отсутствия, Исполнитель принимает груз на ответственное хранение. Срок хранения груза составляет 14 календарных дней с момента первой попытки доставки. Если в течение срока хранения груза отсутствует возможность установить местонахождение получателя и вручить ему груз, либо отправителя груза (отсутствие по указанному им в накладной адресу, неверно или неполно указанный адрес), а также от отправителя груза не поступило указаний по поводу груза, Исполнитель вправе уничтожить груз. В этом случае услуги Исполнителя также считаются оказанными и подлежащими оплате в соответствии с действующими тарифами.

2.2. Права и обязанности Заказчика.

2.2.1. Заказчик передаёт отправление курьеру Исполнителя в своём офисе или в офисе у третьих лиц, либо по своему выбору доставляет отправление в один из офисов Исполнителя. Доставка и передача груза вне офиса запрещена.

2.2.2. Груз должен иметь корректный адрес, включая индекс и контактный телефон. В случае если в накладной указан неправильный адрес получателя, Исполнитель доводит информацию об этом до Заказчика. В течение 14 календарных дней Заказчик должен предоставить верный адрес доставки или сообщить информацию о дальнейших действиях Исполнителя по отношению к грузу. Если общий вес отправления составляет более 10 кг, то срок предоставления информации о даль-

нейших действиях с проблемным грузом составляет 3 рабочих дня. Если информация в указанный срок не предоставлена, Исполнитель вправе осуществить возврат груза отправителю за счёт Заказчика.

2.2.3. Заказчик обязан передавать Исполнителю грузы в промаркированном виде, накладная должна быть вложена в кармашек, приклеенный на груз. В случаях, когда по одной накладной оформляется груз, состоящий из нескольких мест, Заказчик (представитель Заказчика) должен промаркировать каждое место, входящее в груз, с указанием на каждом месте груза номера накладной Исполнителя и порядкового номера каждого места груза к общему количеству мест груза.

2.2.4. Заказчик упаковывает груз таким образом, чтобы при транспортировке воздушным и наземным транспортом обеспечивалась его сохранность и безопасность прочих грузов.

2.2.5. При международных перевозках Заказчик прикладывает к грузу все документы, необходимые для таможенного оформления.

2.2.6. В случае необходимости по требованию Исполнителя Заказчик обязуется предоставить достоверную информацию о содержании отправления. Груз обязан соответствовать требованиям, предъявляемым к нему настоящими Правилами оказания услуг. В противном случае ответственность за его утрату и повреждение будет нести сам Заказчик/отправитель.

2.2.7. Заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя в соответствии с действующими на момент принятия груза тарифами.

2.2.8. Заказчик обязан оплатить доставку груза при отказе плательщика от оплаты, если груз был отправлен Заказчиком с условием оплаты его доставки другой стороной/третьими лицами.

3. Условия перевозки.

3.1. Заказы принимаются в форме, установленной Исполнителем. Заказчик может сделать заказ одним из следующих способов:

- заполнение формы заказа через удаленный доступ в личном кабинете на сайте www.major-express.ru,
- звонок по телефонам офисов Исполнителя.
- заполнения формы заявки на сайте Исполнителя.

3.2. Приём грузов и доставка осуществляется по рабочим дням с 9 до 18 часов, на основании поручения экспедитору и фирменной накладной Исполнителя, имеющей уникальный номер. Помимо электронных форматов накладной стороны могут использовать типографский формат накладной Исполнителя установленного вида. Исполнитель оставляет за собой право видоизменять/дополнять данный формат Накладной.

Отправитель		Описание отправления		
Ф.И.О	Тел.	Общий вес, кг	Кол-во мест	Габариты, см/Объем, см ³
Организация		Объявленная ценность		
Индекс	Город	3000 руб.	Иная _____ руб.	
область, страна		Описание вложений		
улица, дом, офис, квартира		С условиями доставки ознакомлен		
		Подпись _____	Ф.И.О. _____	Дата _____
Получатель		Вид оплаты		
Ф.И.О	Тел.	Нал. <input type="checkbox"/>	б/нал. <input type="checkbox"/>	
Организация		Отправитель <input type="checkbox"/>	Получатель <input type="checkbox"/>	3-я сторона <input type="checkbox"/>
Индекс	Город	№ плательщика _____		
область, страна		Принято	В офисе <input type="checkbox"/>	по вызову <input type="checkbox"/>
улица, дом, офис, квартира		Дата _____	Ф.И.О. от водителя/экспедитора _____	Подпись _____
		Доставлено	Дата _____	Время _____
Особые отметки, страна происх. товара, тов. код _____		Получил _____	Ф.И.О. _____	Подпись _____
		Должность, статус _____		

3.3. Заказ на вызов курьера может поступать как в офис Исполнителя, так и напрямую региональному представителю Исполнителя.

3.4. Согласование времени прибытия курьера ограничивается первой/второй половиной дня. Более точный временной интервал прибытия курьера не предусматривается. В ЦГ (центральный город), где расположены офисы клиентского обслуживания Исполнителя, прибытие курьера осуществляется в день приёма заказа от Заказчика, если заказ поступил до 15:00. По остальным населённым пунктам и адресам, территориально находящимся за пределами ЦГ, прибытие курьера осуществляется по согласованию с Заказчиком. Норма времени на приём/доставку груза общим весом до 50 кг составляет 15 минут. Норма времени на приём/доставку грузов, превышающих по весу 50 кг, может быть увеличена по согласованию с Исполнителем.

полнителем. Время исчисляется с момента прибытия курьера на адрес до момента приёма/сдачи груза (подписание накладной Исполнителя), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приёмо-сдаточные операции. В случае превышения клиентом данной нормы (наличие очереди на приём/сдачу, занятость сотрудников, территориальные особенности, не готовность груза к отправке и т.п.), курьер Исполнителя вправе убыть с данного адреса. Условия повторного прибытия курьера оговариваются отдельно между Заказчиком и Исполнителем. Сказанное не распространяется на ситуации отсутствия получателя груза в момент прибытия курьера. В этом случае Исполнитель осуществляет повторную доставку, согласовав при необходимости с получателем дату и время доставки.

3.5. В случае ложного вызова (указан неверный адрес выполнения заказа, груз не готов к прибытию курьера, отказ отправителя в выдаче груза, фактический вес/объем груза превышает заявленный и не соответствует возможностям прибывшего курьера/автомобиля, отказ отправителя от подписи в накладной МЭ и её заполнения), когда выполнение заказа невозможно в сроки, оговорённые в п.3.4, Исполнитель вправе выставить Заказчику стоимость ложного выезда курьера в общий счёт за месяц. Стоимость за «ложный заказ» приравнивается к тарифам на перевозку грузов (в отсутствие иного приравнивается к стоимости доставки груза до того населенного пункта (адреса), куда был вызван курьер).

3.6. При приёме/доставке грузов операции ручного перемещения грузов от места их выдачи/приёма до автомобиля, включая погрузку/разгрузку, осуществляются курьером Исполнителя, если вес неделимых мест груза не превышает 30 кг, и общий вес груза не превышает 100 кг, а здание оснащено лифтами или иными подъёмными механизмами. В иных случаях эти операции осуществляются силами Заказчика и под его ответственность или требуют отдельного согласования с Исполнителем.

3.7. Приём заказов на отправку грузов, требующих погрузку силами Исполнителя, общим весом всех мест свыше 100 кг или если вес одного неделимого места превышает 30 кг, производится по согласованию с Исполнителем на текущий день или без согласования с выполнением на следующий рабочий день. Срок доставки исчисляется с первого рабочего дня, следующего за днём приёма груза у Заказчика, и не привязан к моменту создания заказа на перевозку. Актуальные сроки доставки указаны на сайте Исполнителя.

3.8. Срок доставки указывается для грузов весом до 50 кг. Если вес груза более 50 кг, срок может быть увеличен на 1–2 рабочих дня. Срок доставки грузов по городам Сибири и Дальнего Востока может быть увеличен в декабре, феврале и первой декаде марта, что связано с нехваткой провозных мощностей авиаперевозчиков в эти предпраздничные периоды.

3.9. При отсутствии в накладной корректных телефона или индекса получателя доставка осуществляется без гарантии сроков. Переадресация в пределах указанного Региона получателя осуществляется по согласованию с получателем груза без уведомления Заказчика перевозкой, если не требуется согласования дополнительной оплаты. При оплате получателем срок доставки может быть увеличен на 1-2 рабочих дня, если получатель является частным лицом, и до момента поступления оплаты услуги, если получатель – юридическое лицо без Договора.

3.10. Приём/сдача грузов осуществляется по количеству тарных мест, без пересчёта внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. Тара или упаковка должна иметь чистую наружную поверхность и должна обеспечивать сохранность груза на протяжении всего процесса доставки. Ответственность за соответствие применённой упаковки (тары) внутреннему содержимому, обеспечивающую сохранность груза, несёт Заказчик/отправитель груза. Исполнитель не несёт ответственности за повреждение груза при целостности упаковки на момент доставки. В случае видимых нарушений упаковки получателем/Заказчик вправе требовать от курьера Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составления двустороннего коммерческого акта. Акты, составленные в одностороннем порядке после убытия курьера, в качестве доказательств повреждения груза к рассмотрению Исполнителем не принимаются.

3.11. Приём заказа и прибытие курьера к отправителю предполагает, что отправитель ознакомлен с настоящими Правилами, порядком заполнения накладной и ответственностью сторон. В случаях, когда Заказчик делает заказ Исполнителю на забор груза у третьих лиц, в обязанности Заказчика входит соответствующее инструктирование этих третьих лиц.

3.12. Приём грузов осуществляется курьером Исполнителя по поручению экспедитора, заполненному отправителем и подписываемому отправителем и курьером. Курьер Исполнителя имеет при себе паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность) и документ, заверенный печатью Исполнителя, подтверждающий статус курьера Исполнителя и право на приём/доставку грузов по накладным Исполнителя. Оформление индивидуальных материальных доверенностей Исполнителя на приём конкретного груза не предусмотрено. Груз принимается курьером только по количеству мест в упакованном, незапечатанном и промаркированном виде. При передаче груза курьеру Заказчик /отправитель не вправе требовать от курьера Исполнителя участия в пересчёте вложений или подписи в каких-либо иных документах, кроме накладной Исполнителя.

3.13. Конверт не может быть частью многоместного отправления и должен быть либо упакован внутрь коробки, либо отправлен как самостоятельная перевозка, по отдельной накладной.

3.14. При дополнительном согласовании с Исполнителем, допускается одновременный приём большого количества груза или массовых рассылок без оформления накладных Исполнителя. В этом случае Заказчик:

- предоставляет Исполнителю адресную базу получателей установленного формата в электронном виде с присвоением каждому получателю номера по системе нумерации Исполнителя;
- наносит на грузы адресные наклейки, содержащие номер Исполнителя в цифровом и штрих-кодовом виде, данные получателя и отправителя;
- распечатывает приёмо-сдаточный реестр, в двух экземплярах (для каждой из сторон).

Доставочные реестры формируются Исполнителем. Данные вносятся в базу Исполнителем, распечатываются и предоставляются Заказчику в качестве отчёта о доставке, заверенного печатью Исполнителя.

3.15. Исполнитель предоставляет по требованию и за счёт Заказчика уведомление о доставках (ФИО, статус, дата, время), заверенное подписью и печатью Исполнителя. Расчёт стоимости услуги определяется на основании общих тарифов. Предоставление Заказчику копии накладной с подписью получателя осуществляется только в режиме и по тарифу обратной отправки или бесплатно при наличии письменной претензии о неполучении груза.

4. Требования к грузам и упаковке.

4.1. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несёт отправитель груза. Исполнитель не берет на себя ответственность за упаковку, а только вправе подробно разъяснить отправителю возможные варианты упаковки для принятия отправителем ответственного решения.

4.2. Грузы, не принимаемые Исполнителем к перевозке:

- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, холодное (включая метательное), боеприпасы, электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;
- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- живые животные;
- растения;
- денежные знаки РФ и иностранная валюта;
- скоропортящиеся продукты питания, напитки;
- грузы, в отношении которых Отправитель требует соблюдения определённого температурного режима в течение транспортировки;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников компании и третьих лиц, пачкать или портить другие грузы или оборудование;
- опасные грузы (газовые баллоны, растворители и т.д.);
- ценные металлы и изделия из них;
- драгоценные и полудрагоценные камни и изделия из них;
- прах;
- изделия из стекла и фарфора (стаканы, бутылки, хрусталь и т. д.) без надлежащей упаковки;
- художественные ценности, картины, иконы, антиквариат;
- иные грузы, предусмотренные Условиями перевозки отдельных видов грузов.

4.3. Помимо ограничений по обслуживанию и списка запрещённых к перевозке предметов, дополнительно требуется предварительное согласование возможностей доставки следующих видов грузов:

- любые жидкие, аэрозольные и сыпучие фракции. Обязательно наличие сертификата (иного документа) авиационной безопасности и заводской упаковки тарных мест;
- грузы, содержащие аккумуляторы любого типа и размера. Обязательная отметка в накладной и на грузе;
- хрупкие изделия (стекло, фаянс и т.п.). Обязательна заводская упаковка тарных мест и отметка в накладной и на грузе;
- грузы повышенной криминальной привлекательности (мобильные телефоны, внешняя память персональных компьютеров, карманные персональные компьютеры и т.п.). Обязательна заводская упаковка тарных мест (желательно - окантованная фанера);
- массовые, предпраздничные рассылки. Отдельные бутылки в упаковке клиента перевозке не подлежат.

4.4. Исполнитель оказывает собственные услуги по дополнительной упаковке груза:

- укрепление швов и рёбер коробок скотчем;
- помещение грузов в водонепроницаемую оболочку;
- предоставление отправителю специальных картонных и пластиковых пакетов без дополнительной платы;
- упаковка в специальную тару, из имеющейся в наличии на момент отправки груза.

4.5. В случае если Заказчик в нарушение установленного настоящими Правилами порядка передал Исполнителю к перевозке груз, запрещённый, либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, либо авиатранспортом, Заказчик несёт ответственность за ущерб, причинённый Исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого груза к перевозке, а также сверх понесённых убытков выплачивает штраф Исполнителю в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей. Основанием для выставления Заказчику штрафа являются акты, протокола, постановления и иные документы, составленные лицами, указанными в п.2.1.3. Правил.

5. Негабаритные грузы.

5.1. Место считается негабаритным, если соблюдается хотя бы одно из следующих условий:

- вес более 70 кг;
- объём свыше 0,35 куб. м;
- один из габаритов превышает 1,5 м.

5.2. Доставка негабаритных мест осуществляется за дополнительную плату, составляющую не менее 30% от тарифа курьерской экспресс-доставки и по предварительному согласованию с Исполнителем.

5.3. Если негабаритное место является составной частью многоместного груза, отправляемого по одной накладной, то увеличение стоимости на 30% произойдёт на весь груз, отправляемый по накладной.

5.4. Тяжеловесные грузы (вес одного неделимого места более 70 кг) в соответствии с требованиями поставщиков должны предъявляться к перевозке смонтированными на специальных деревянных поддонах. В связи с этим Исполнитель вправе без согласования с Заказчиком установить тяжеловесное место на паллету и использовать вес/объём места вместе с деревянным поддоном для дальнейших расчётов с Заказчиком.

5.5. Срок доставки негабаритных грузов может быть увеличен в зависимости от направления и фактических габаритов груза.

6. Особенности и ограничения на доставку по России, Армении, Белоруссии и Казахстану.

6.1. Отправления с весом одного места более 32 кг принимаются по согласованию с Исполнителем, и сроки доставки таких отправлений могут быть увеличены.

6.2. Габариты одного места не могут быть более: максимальная длина - 1,5 м, максимальный размер одного места отправления в упаковке (длина и наибольшая окружность, взятая в любом направлении, кроме длины, либо сумма трёх измерений) - 3 м., максимальный объем одного отправления - 5 куб.м.

6.3. Объёмный вес вычисляется путём умножения длины, ширины и высоты отправления в сантиметрах и деления полученного произведения на 5000. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг. Указанная формула расчётного веса может быть изменена на основании рекомендаций Международной авиатранспортной ассоциации – IATA (IATA).

6.4. Расчёт стоимости доставки легковесных грузов (плотность менее 200 кг/куб. м) определяется по их объёмному весу.

7. Особенности и ограничения на доставку по миру (международные отправления).

7.1. Для международной доставки отправок Исполнитель использует услуги и технологии сторонних поставщиков, предоставляющих услуги международной экспресс-доставки.

7.2. Вес и размеры одного места отправления, перевозимого Исполнителем по миру и попадающие под процедуру таможенного оформления по упрощённой схеме (реестру) не должны превышать следующие массогабаритные ограничения: вес - 70 кг., размер одного места отправления в упаковке – длина 120 см., ширина 80 см., высота 80 см.

7.3. Стоимость услуг по пересылке определяется на основе фактического или объёмного веса каждого места отправления, и взимается за больший из них. Согласно стандартам Международной авиатранспортной ассоциации IATA, объёмный вес вычисляется путём умножения длины, ширины и высоты отправления в сантиметрах и деления полученного произведения на 5000. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг.

7.4. К перевозке принимаются отправления, не запрещённые к перевозке Условиями сторонних поставщиков и законодательством стран отправления, транзита и назначения. В связи с правилами, действующими в стране назначения или транзита, некоторые грузы принимаются с ограничениями. Исполнитель оставляет за собой право отказать в приёме отправок в случае наличия ограничений в отношении определённых грузов, действующих в стране отправления, назначения или транзита.

7.5. К международной перевозке с таможенным оформлением по упрощённой схеме принимаются отправления с объявленной ценностью груза до 200 евро (по курсу на день отправления). Ограничение не действует при самостоятельном выпуске грузов на региональных таможенных постах.

7.6. По требованию таможенных органов и в соответствии с законами страны отправления, назначения и транзита Заказчик должен представить необходимую документацию для выполнения таможенных формальностей в указанных странах. Если груз подлежит таможенному оформлению в стране назначения, то предоставление требующихся документов и оплата расходов по таможенному оформлению возлагается на получателя отправления. Оплата таможенных расходов в стране назначения Заказчиком не предусмотрена. В случае отказа получателя от оплаты расходов по таможенному оформлению или отказа от получения отправления, груз подлежит полному уничтожению за счет Заказчика. При этом отправитель оплачивает все фактически понесённые расходы Исполнителя, так и оплачивает стоимость услуг по действующим тарифам на перевозку грузов (в отсутствие иного приравнивается к стоимости доставки груза до того населенного пункта (адреса), где груз не прошел таможенное оформление или получатель отказался его принимать).

7.7. Таможенное оформление грузов производится специализированной организацией (таможенным представителем), действующей на основании свидетельства о внесении в реестр таможенных представителей. Заказчик обязуется предоставить по запросу Исполнителя, либо по запросу таможенного представителя необходимые документы для таможенного оформления грузов, предоставить всю имеющуюся информацию о перевозимом грузе, а также полностью оплатить все расходы, связанные с исполнением обязательств перед таможенным представителем. Такие расходы включают: налоги и пошлины, штрафы, уплаченные таможенным представителем в случае предоставления Заказчиком недостоверных сведений о перевозимом грузе, вознаграждение таможенного представителя, вознаграждение Исполнителя за предоставление посреднических услуг между Заказчиком и таможенным представителем, иные подтвержденные расходы, связанные с таможенным оформлением грузов Заказчика.

7.8. В процессе таможенного оформления грузов Исполнитель самостоятельно, либо посредством услуг таможенного представителя производит заполнение таможенных деклараций и иных документов, проводит все виды государственного контроля, а также производит все необходимые действия, связанные с таможенным оформлением грузов Заказчика. При этом Заказчик обеспечивает своевременную уплату всех таможенных сборов и платежей, предъявляет по требованию должностных лиц декларируемые грузы, соблюдает условия и ограничения, распространяющиеся на грузы, таможенное оформление которых не завершено.

7.9. Во всех случаях, когда доставка груза, либо его таможенное оформление невозможно, Исполнитель обязуется запросить Заказчика о дальнейших действиях в отношении перевозимого груза. Заказчик обязуется в течение трёх рабочих дней согласовать с Исполнителем дальнейшие действия последнего по доставке груза. По прошествии данного срока и неполучению от Заказчика дальнейших распоряжений в отношении перевозимого груза Исполнитель вправе распоряжаться грузом по своему усмотрению в пределах, установленных нормами законодательства страны фактического пребывания груза.

7.10. Ответственность Исполнителя за утерю и порчу грузов, предъявленных к международной перевозке, определяется в соответствии с действующим законодательством РФ и международными актами в области транспортно-экспедиционной деятельности. Исполнитель не несёт ответственности за действия контрагентов, связанные с исполнением требований законодательства страны назначения или транзита.

8. Оплата услуг.

8.1. Оплата услуг может осуществляться отправителем груза, получателем, третьей стороной, в соответствии с действующими на момент оказания услуг тарифами. Заказчик может выступать в качестве любой из этих сторон.

8.2. Оплата услуг доставки по миру, за исключением стран Таможенного Союза, может осуществляться отправителем груза или третьей стороной на территории РФ,

8.3. Заказчик несет полную ответственность за использование клиентского номера (номера договора) для оплаты перевозки другими лицами, а также за использование учетных записей клиента в личном кабинете на сайте Исполнителя.

8.4. Стоимость услуг по пересылке определяется на основе фактического или объемного веса каждого места отправления, и взимается за больший из них.

8.5. Оплата услуг Заказчиком производится согласно выставленным Исполнителем счетам, счетам-фактурам, оформленным в соответствии с п. 5,6 ст. 169 НК РФ, актам приема-сдачи оказанных услуг или универсальным передаточным документам согласно законодательству РФ в соответствии с указанными платежными реквизитами. Счета выставляются в рублях.

8.6. Счета за оказанные услуги выставляются не чаще 2 раз в месяц и включают все накладные, принятые к перевозке за отчетный период. Отчетный период, если стороны не согласуют иного – период с 1 по 15 число включительно и с 16 по последний календарный день месяца или период с 1 по последний календарный день месяца. Критерием для включения накладной в счёт является дата забора груза от Заказчика/отправителя. Детализация счета содержит стоимость услуг доставки и страхования по каждой накладной, данные по грузу и участникам перевозки, информацию о доставке, а также может содержать иные необходимые сведения. При отсутствии накладных за отчетный период, счета не выставляются.

8.7. Необходимость выставления более двух счетов в месяц и/или выставление дополнительного счета (по отдельной рассылке, единичной отправке или любому другому признаку) оплачивается в соответствии с утвержденными тарифами. Дополнительно оплачивается отправка дубликатов счетов, внесение исправлений в утвержденную форму (смена адреса, формулировки, даты документа) и перевыставление счета на иное юридическое лицо.

8.8. Как правило не позднее 15 рабочих дней, следующего за отчетным периодом, Исполнитель предоставляет Заказчику и оригиналы счета, счета-фактуры (по одному экземпляру), акта сдачи-приема оказанных услуг или универсального передаточного документа (в двух экземплярах).

8.9. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком в течение 10 календарных дней на основании выставляемых Исполнителем счетов, счетов-фактур, и подписанных Сторонами актов оказанных услуг или универсального передаточного документа (УПД). В течение 5 дней с момента получения акта оказанных услуг или УПД, в том числе посредством системы электронного документооборота (ЭДО), Заказчик в зависимости от способа получения, обязуется подписать акты/УПД, и вернуть 1 экземпляр бумажной версии документа Исполнителю, и (или) в этот же срок подписать/утвердить электронные версии акта/УПД в ЭДО, либо представить обоснованные письменные возражения. При отсутствии обоснованных письменных возражений, услуги Исполнителя считаются оказанными и принятыми Заказчиком, акт/УПД подписанным/утвержденным Заказчиком по умолчанию. Расходы по банковскому переводу относятся на Заказчика. В случае неоплаты стоимости оказанных услуг (счетов на оплату) в указанный срок, Исполнитель оставляет за собой право начислить Заказчику пени в размере 0,1% от стоимости услуг (неоплаченного счета) за каждый календарный день просрочки оплаты.

8.10. В случае неоплаты Заказчиком счетов за услуги Исполнителя в течение 30 календарных дней, Исполнитель оставляет за собой право приостановить оказание услуг по настоящему Договору, в том числе вправе удерживать грузы до полного погашения Заказчиком имеющейся задолженности.

8.11. В случае систематического нарушения Заказчиком сроков оплаты услуг, а также в иных случаях по своему усмотрению, Исполнитель вправе на определённый период времени или бессрочно в одностороннем внесудебном порядке изменить порядок выставления счетов Заказчику за оказываемые услуги, в том числе требовать предоплаты оказываемых услуг. Под систематическим подразумевается два и более случая нарушения порядка и сроков оплаты оказываемых услуг.

8.12. Ответственность Исполнителя составляет 0,1% от стоимости услуг за каждый рабочий день просрочки доставки, но не более стоимости самой услуги по конкретной накладной.

8.13. Счета по международным отправлениям выставляются в последний календарный день месяца в рублях исходя из тарифов, установленных в долларах США по курсу ЦБ на дату выставления счета+2%. В тарифы на международные услуги не включена ставка топливного сбора, и иные налоги в случае их применения. В связи с изменением цен на топливо на мировых рынках размер топливного сбора может быть изменён или отменён Исполнителем в одностороннем порядке. Информацию о действующей ставке топливного сбора Заказчик может получить на сайте www.major-express.ru В стоимость услуг международной экспресс-доставки не включена стоимость услуг по таможенному оформлению груза.

8.14. Проценты на предоплату в соответствии со ст. 317.1 ГК РФ не начисляются и не выплачиваются.

8.15. Исполнитель оставляет за собой право выставления счетов на предоплату за услуги по таможенному оформлению. Услуги будут оказаны по факту поступления оплаты от Заказчика.

9. Дополнительные услуги.

9.1. Временное хранение грузов Заказчика в региональных офисах сети Мэйджор Экспресс с доставкой по дополнительному указанию Заказчика.

Предъявляются дополнительные требования к оформлению накладной. Услуга платная, предоставляется только корпоративным клиентам на постоянной основе. Переадресация и возврат грузов по причинам, не зависящим от Исполнителя, оплачиваются Заказчиком по действующим тарифам доставки.

9.2. Обратная отправка приёмо-сдаточных документов, подписанных получателем.

Осуществляется по тарифу экспресс-доставки. Предъявляются дополнительные требования к оформлению обратной отправки: заполнение отправителем обратной накладной и информационного листа, содержащего соответствующие указания курьеру, информирование Заказчиком получателя о необходимости оформления возвратных документов в соответствии с информационным листом. Информационный лист должен быть надлежащим видом упакован (например, вложен в карман для накладных на грузе).

9.3. Приоритетная доставка груза за дополнительную плату.

Подразумевает ускоренную (приоритетную) доставку документов до 1 кг. разным направлениям в зависимости от места расположения отправителя – получателя. Перечень городов, в которых возможно выполнение данной услуги, можно уточнить в контакт-центре Исполнителя. Предъявляются дополнительные требования к заполнению накладной. Услуга предоставляется строго при формировании поручения экспедитору в системе удаленного доступа. Предъявляются дополнительные требования к заполнению накладной. Для получения подробностей и подключения данной услуги

Заказчику необходимо связаться с персональным менеджером. В предновогодние и предпраздничные дни услуга предоставляется по предварительному согласованию с Исполнителем.

9.4. Предварительное уведомление о доставке.

Подразумевает предварительный звонок получателю перед доставкой отправления. Услуга предоставляется строго при формировании поручения экспедитору в системе удаленного доступа. Обязательно наличие мобильного телефона получателя в накладной Исполнителя. Предъявляются дополнительные требования к заполнению накладной. Для получения подробностей и подключения данной услуги Заказчику необходимо связаться с персональным менеджером.

9.5. Доставка «лично в руки».

Подразумевает доставку лично в руки получателю, указанному в экспедиторской расписке при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, водительское удостоверение, военный билет), другие документы не принимаются. Данные предъявленного документа (серия, номер) указываются получателем в экспедиторской расписке. При заказе данной услуги не предоставляется электронный сканированный документ (накладная) с подписью получателя. Услуга оказывается при формировании накладной в личном кабинете. Обязательно наличие мобильного телефона получателя в накладной Исполнителя. Предъявляются дополнительные требования к заполнению накладной. Для получения подробностей и подключения данной услуги Заказчику необходимо связаться с персональным менеджером.

9.6. «Субботняя доставка».

Грузы по данной услуге доставляются в субботу. Данный вид услуги осуществляется за дополнительную плату. Действует на ограниченной территории зоны обслуживания и по предварительному согласованию с Исполнителем

9.7. Приём отправлений с «описью вложения».

В отношении грузов документарного характера можно выбрать дополнительную услугу — опись вложения. К отправлению с описью вложения прикладывается описание содержимого, оформленное по форме (бланке), утвержденной и предоставляемой Исполнителем. Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке видоизменять бланк описи вложения.

Услуга доступна только для пересылки отправлений по России, услуга оплачивается Заказчиком дополнительно.

Заказчик заполняет бланк, указывая все пересылаемые документы, их количество и сумму оценки (в полных рублях) для каждого документа, но всего на сумму не более 3000 рублей. Исправления в бланке не допускаются. Если Заказчик указал в описи сумму, превышающую 3000 рублей, то Исполнитель не принимает такое отправление к отправке. В случае же отправки такого отправления Заказчиком без предварительного письменного согласования с Исполнителем (в том числе ошибочно принятого к перевозке), Стороны согласовали, что объявленная ценность такого отправления считается равной 3 000 рублей. При этом количество документов, вкладываемых Заказчиком по описи вложения в одно отправление (конверт, пакет), не должно превышать 10 (десяти) документов, либо в общей сложности не более 50 листов, если иное не будет согласовано с Исполнителем.

Отправление с описью вложения представляется в офис Исполнителя или курьеру в открытом виде с заполненным в трёх экземплярах бланком, подписанным Заказчиком. Если список не укладывается в лист бланка, его продолжают на следующем листе. В таком случае на каждом листе описи нужно указать его номер и общее количество: например, «Лист 1 из 2», «Лист 2 из 2». Отправитель ставит свою подпись на каждом листе бланка во всех экземплярах и передаёт их работнику Исполнителя вместе с отправлением в открытом виде.

При приеме отправления с описью вложения сотрудник Исполнителя сличает содержимое отправления с описью, после чего ставит свою подпись с указанием своей должности и даты. При этом курьер производит сличение указанных в описи документов с их названием и другими имеющимися внешними реквизитами, с количеством листов/экземпляров, без изучения текста самого документа и иной подобной проверки.

Один из экземпляров описи вкладывается в отправление, другой возвращается отправителю, третий экземпляр остаётся у Исполнителя и хранится в течение срока предъявления претензий согласно действующему законодательству в области транспортно-экспедиционной деятельности (но не более 6 месяцев с даты приёма отправления к доставке).

В случае повреждения или утраты отправления с описью вложения, ответственность Исполнителя ограничивается только возмещением действительной стоимости отправления в пределах 3000 рублей, пропорционально стоимости поврежденного или утраченного документа и при условии представления Заказчиком подтверждающих его действительную стоимость доказательств (например: квитанция нотариуса об оплате нотариально удостоверенной доверенности, нотариального удостоверенного перевода, накладная о приобретении бумаги и т.п. доказательства действительной стоимости документа). При этом мнение Заказчика об «особой ценности» документа, его «единственном» экземпляре и т.п. доводы в качестве доказательств действительной стоимости документа не принимаются. Также Исполнителем не возмещаются/не компенсируются: упущенная выгода, расходы по повторному оформлению документа, в том числе услуги нотариуса, повторной пересылке и т. п. расходы и убытки Заказчика. Положения главы 10 Правил о страховании грузов к правоотношениям сторон при предоставлении услуги приёма отправлений с «описью вложения» не применяются, остальные положения применяются в части, не противоречащей условиям настоящего пункта Правил.

9.8. Дополнительные услуги и пожелания Заказчика могут быть выполнены только по предварительному согласованию с Исполнителем, при необходимости с оформлением дополнительных соглашений. Для получения подробностей и подключения указанных услуг, Заказчику необходимо связаться с контакт-центром или клиентским менеджером Исполнителя.

10. Материальная ответственность.

10.1. Исполнитель несёт ответственность за утерю и порчу груза в размере, не превышающем его объявленную ценность.

10.2. Объявленная ценность груза составляет 3000 руб., если иное не указано отправителем в накладной.

10.3. Грузы с объявленной ценностью более 3000 руб. в обязательном порядке страхуются Исполнителем «от всех рисков» в независимой страховой компании за счёт Заказчика.

10.4. Страхование распространяется на весь период перевозки с момента приёма груза (подписания накладной отправителем).



10.5. Страховые полисы или акты о страховании предоставляются Исполнителем по предварительному согласованию с Исполнителем и по тарифам дополнительных услуг.

10.6. Исполнитель не несёт ответственность за гибель или повреждение грузов, произошедшее вследствие заявления Заказчиком/отправителем недостоверных сведений в транспортных, товаросопроводительных и иных документах, или предоставлением недостоверной или неполной информации о грузах, условиях их транспортировки, обработки, упаковки и хранения.

10.7. Исполнитель вправе не принимать грузы с объявленной ценностью свыше 3 миллионов рублей без предварительного письменного согласования перевозки такого груза Заказчиком. В случае отправки такого груза Заказчиком без предварительного согласования (в том числе ошибочно принятого к перевозке), Стороны согласовали, что объявленная ценность такого груза считается равной 3 миллионам рублей.

11. Претензии.

11.1. Претензии по повреждению отправления принимаются к рассмотрению в случае, если в момент доставки отправления получателю была сделана отметка в перевозочных документах (накладной Исполнителя) об обнаруженных недостатках, и в присутствии курьера составлен акт. Исполнитель не несёт ответственности за повреждения груза, обнаруженные после убытия курьера с места доставки груза.

11.2. Претензии принимаются Исполнителем в течение 6 месяцев, считая с того дня, когда отправление было доставлено получателю, а в случае утраты – считая с того дня, когда отправление должно было быть доставлено получателю.

11.3. Исполнитель обязуется рассмотреть полученную претензию в течение 30 календарных дней после предоставления всей необходимой документации. Рассмотрение претензии и компенсация ущерба Заказчику проводятся в рамках отдельной процедуры урегулирования и не снимают с Заказчика обязательств по оплате в полном объёме и в установленные сроки услуг, оказанных Исполнителем. Срок рассмотрения Заказчиком претензии по нарушению сроков и порядка оплаты оказанных Исполнителем услуг составляет 10 календарных дней с момента направления претензии.

11.4. Заказчик обязуется дополнительно приложить к претензии о повреждении/утрате застрахованного груза документы в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Положения Банка России от 12.12.2014г № 444-П «Об идентификации некредитными финансовыми организациями клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».