

**ПРАВИЛА**  
**оказания услуг по экспресс-доставке грузов**  
**по территории Российской Федерации и других стран**  
**(в редакции с 01.01.2026г.)**

**1. Общие положения**

- 1.1. Правила оказания услуг по экспресс-доставке грузов определяют обязанности и регламентируют порядок взаимоотношений между Исполнителем и Заказчиком, являются неотъемлемой частью договора, заключенного между Исполнителем и Заказчиком. В случае противоречия между пунктами Правил и Договора между Исполнителем и Заказчиком за основу принимаются пункты Договора. Действующая редакция Правил опубликована на сайте Исполнителя, адрес которого указан в реквизитах сторон в Договоре (далее – сайт Исполнителя).
- 1.2. Исполнитель осуществляет организацию перевозки грузов Заказчика между любыми населенными пунктами, находящимися в зоне обслуживания Исполнителя в соответствии с настоящими Правилами и условиями Договора, заключенного 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. Прием 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 МЭ.
- 1.4. Ответственность за правильность указанных в поручении данных (адресные реквизиты, включая индекс и телефон получателя, характер и свойства груза, порядок оплаты) несет Заказчик/отправитель.
- 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 по данному адресу в момент прибытия курьера, с указанием ФИО и статуса лица (лично, родственник); 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 правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) и иных организаций с особым порядком приема отправлений осуществляется Исполнителем без гарантии отчета о доставке, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется прием 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. При этом бремя выяснения данного обстоятельства и сообщения Исполнителю до приема груза к доставке возлагается на Заказчика. В случае отказа в доставке груза по указанной причине, услуги Исполнителя считаются оказанными в полном объеме и подлежат оплате в соответствии с действующими тарифами.
- 1.11. Прием/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 несет 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 населенный 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 транспортной накладной.
- 2.1.2. Исполнитель обязан проверить точность, достаточность и достоверность информации и документов, предоставляемых Заказчиком, принять организационные меры по выявлению предметов и веществ, изъятых из гражданского оборота или ограниченно оборотоспособных.
- 2.1.3. В случае необходимости, как в присутствии Заказчика при приёмке груза, так и в отсутствие Заказчика после приёмки груза, сотрудники Исполнителя и 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, должностные лица государственных органов, учреждений, инспекций и других контрольно-проверяющих и правоохранительных органов, имеют право по соображениям обеспечения безопасности досмотреть любое 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, предметов и веществ, указанных в статье 2.1 Федерального закона "О транспортно-экспедиционной деятельности", в приеме отправления может быть отказано либо его дальнейшая доставка прервана, а груз снят с доставки. При этом Заказчик обязуется оплатить фактически оказанные услуги Исполнителя, как правило, 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) и иные расходы, возникшие в связи с прекращением доставки груза. Исполнитель обязан задерживать грузы, содержимое которых запрещено к перевозке, а также уничтожать грузы, содержимое которых может вызвать повреждение других грузов, создает опасность для жизни и здоровья работников Исполнителя или третьих лиц, если эту опасность нельзя устранить иным путем. Исполнитель оставляет за собой право отказать в приеме отправок по соображениям безопасности.
- 2.1.4. Исполнитель оставляет за собой право пересмотреть в одностороннем порядке стоимость оказываемых услуг (далее – тарифы) и условия доставки грузов, либо пересмотреть тарифы и условия доставки на определенный временной период, либо на определенный груз, либо на определенную партию грузов, с предварительным уведомлением Заказчика за 10 календарных дней до дня введения их в действие. Исполнитель вправе по своему усмотрению проинформировать Заказчика о вводимых изменениях одним из следующих способов: размещением соответствующей информации и объявлений, новой редакции Правил, тарифов или изменений к ним на сайте Исполнителя (приоритетный способ), в клиентской системе, направлением по электронной почте или по другим контактными данным Заказчика, указанным в договоре либо предоставленным Заказчиком в ходе его исполнения. В случае, если в течение 10 дней после размещения на сайте Исполнителя 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. Заключение дополнительного соглашения не требуется. 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 грузы, принятые к доставке до вступления в силу новых тарифов.
- 2.1.5. Исполнитель оставляет за собой право проверить фактический и объемный вес груза, указанный в накладной, на специальном оборудовании в офисе Исполнителя. Если в процессе проверки веса на специальном оборудовании обнаруживается расхождение между весом, указанным в накладной, и результатом проверки веса в офисе, за основу определения стоимости перевозки берется вес, полученный в офисе Исполнителя.

- 2.1.6. Исполнитель не вправе приступать к выполнению своих обязанностей, если Заказчик не предоставит необходимые для исполнения этих обязательств информацию и/или документацию.
- 2.1.7. 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, либо отправителя груза, 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 Исполнителя.

## **2.2. Права и обязанности Заказчика.**

- 2.2.1. Заказчик передает отправление курьеру (представителю Исполнителя) в своем 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 дальнейших действиях с проблемным грузом составляет 3 рабочих дня. Если информация в указанный срок не предоставлена, Исполнитель вправе осуществить возврат груза отправителю за счет Заказчика.
- 2.2.3. Заказчик обязан передавать Исполнителю грузы в промаркированном виде. Маркировкой на грузе является номер накладной Исполнителя; 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. Заказчик обязан своевременно представить Исполнителю полную, точную и достоверную информацию для заключения договора, информацию о свойствах груза, в том числе о наличии в составе груза предметов и веществ, изъятых из гражданского оборота или ограниченно оборотоспособных, об условиях его перевозки и иную информацию, необходимую для исполнения Исполнителем обязанностей, предусмотренных договором транспортной экспедиции, и документы, необходимые для осуществления таможенного, федерального государственного транспортного надзора и других видов государственного контроля (надзора). Груз обязан соответствовать требованиям, предъявляемым к нему настоящими Правилами оказания услуг. В противном случае ответственность за его утрату и повреждение будет нести сам Заказчик.
- 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.

## **3. Условия перевозки**

- 3.1. Заказы принимаются по форме, установленной Исполнителем, одним из следующих способов:
- заполнение формы заказа через удаленный доступ в личном кабинете на сайте Исполнителя;
  - заполнения формы заявки на сайте Исполнителя;
  - звонок по телефонам офисов Исполнителя.
- 3.2. Прием 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.

		Поручение экспедитору 12 1234 1234			
<b>Отправитель / Sender</b>		<b>Описание отправления / Shipment information</b>			
Ф.И.О. / Name	Тел. / Phone	Общий вес, кг Total weight, kg	Кол-во мест Total packages	Габариты, см Dimensions, cm	
Организация / Company		Объявленная ценность Declared value	3000 Р	Иная / Other _____ Р	
Страна / Country	Индекс / Postal code	Стоимость для таможи Value for customs			
Область / State Province	Описание вложений / Commodity Description				
Город / City	С условиями доставки ознакомлен Agreed with the terms of service				
Адрес / Address	Дата / Date _____				
ИНН / КПП только для международных отправок		Подпись / Signature _____	Ф.И.О. / Name _____		
<b>Получатель / Recipient</b>		<b>Оплата / Payment</b>		<b>№ платежника Customer Acc No</b>	
Ф.И.О. / Name	Тел. / Phone	Нал Cash <input type="checkbox"/>	Бнал Invoice <input type="checkbox"/>	Отправитель Sender <input type="checkbox"/>	Получатель Recipient <input type="checkbox"/>
Организация / Company		<b>Принято / Accepted</b>		Дата / Date _____	
Страна / Country	Индекс / Postal code	Подпись экспедитора / Forwarder's signature _____		Ф.И.О. / Name _____	
Область / State Province	<b>Доставлено / Delivered</b>		Дата / Date _____		Время / Time _____
Город / City	Подпись получателя / Recipient's signature _____		Ф.И.О. / Name _____		
Адрес / Address	Должность, статус / Position, status		Особые отметки, страна происх. товара, тов. код / Special marks, country of origin of goods, commodity code		

- 3.3. Заказ на вызов курьера в регионах 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 прием/доставку груза общим весом до 50 кг. составляет 15 минут. Норма времени на прием/доставку грузов, превышающих по весу 50 кг., может быть увеличена по согласованию с Исполнителем. Время исчисляется с момента прибытия курьера на адрес до момента приема/сдачи груза (подписание накладной Исполнителя), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения клиентом данной нормы (наличие очереди на прием/сдачу, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность 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 от ее заполнения), когда выполнение заказа невозможно в сроки, оговоренные в п.3.4, Исполнитель вправе выставить Заказчику стоимость ложного выезда курьера в общий счет за месяц. Стоимость за «ложный заказ» устанавливается тарифами на перевозку грузов.
- 3.6. При приеме/доставке грузов операции ручного перемещения грузов от места их выдачи/приема 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 подъемными механизмами. В иных случаях эти операции осуществляются силами Заказчика и под его ответственность или требуют отдельного согласования с Исполнителем.
- 3.7. Прием 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 днем приема груза у Заказчика, и не привязан к моменту создания заказа на перевозку. Актуальные сроки доставки, действующие на момент оказания услуг, 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 перевозки, 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. Прием/сдача грузов осуществляется по количеству тарных мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет отправитель груза. В случае видимых нарушений упаковки получатель/Заказчик вправе требовать от курьера Исполнителя участвовать в досмотре содержимого и составления двустороннего коммерческого акта. Исполнитель не несет ответственности за повреждение груза при целостности упаковки на момент доставки.
- 3.11. Прием заказа и прибытие курьера к отправителю предполагает, что Заказчик (отправитель) ознакомлен с настоящими Правилами, порядком заполнения накладной и ответственностью сторон, тарифами Исполнителя. В случаях, когда Заказчик делает заказ Исполнителю на забор груза у третьих лиц, в обязанности Заказчика входит соответствующее инструктирование этих третьих лиц.
- 3.12. Прием 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 прием/доставку грузов по накладным Исполнителя. Оформление индивидуальных материальных доверенностей Исполнителя на прием конкретного груза не предусмотрено. Груз принимается курьером только по количеству мест в упакованном, запечатанном и промаркированном виде. При передаче груза курьеру Заказчик /отправитель не вправе требовать от курьера участия в пересчете 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 штрихкодированном виде, данные получателя и отправителя;
- распечатывает приемо-сдаточный реестр в двух экземплярах (для каждой из сторон).

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

- 3.15. Исполнитель предоставляет по требованию и за счет Заказчика уведомление о доставках (ФИО, статус, дата, время), заверенное подписью и печатью Исполнителя. Расчет стоимости услуги определяется на основании общих тарифов, действующих на момент оказания услуг. 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 несет отправитель груза. Исполнитель не берет на себя ответственность за упаковку, а только подробно разъясняет отправителю возможные варианты упаковки для принятия отправителем ответственного решения.
- 4.2. Клиент несет ответственность за содержимое переданных Исполнителю грузов для перевозки. Клиент не вправе передавать Исполнителю к перевозке предметы и вещества, изъятые из гражданского оборота или ограниченно оборотоспособные, в том числе, но не ограничиваясь:
- 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 Заказчик требует соблюдения определенного температурного режима в течение транспортировки;
  - предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для сотрудников компании, 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 запрещенных 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);
  - алкогольные и табачные изделия;
  - массовые, предпраздничные рассылки. Отдельные бутылки в упаковке клиента перевозке не подлежат.
- 4.4. Исполнитель оказывает собственные услуги по дополнительной упаковке груза:

- укрепление швов и ребер 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, запрещенный либо имеющий ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, или авиатранспортом, Заказчик несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, возмещает ущерб, причиненный Исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого груза к перевозке, а также 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;
- объем 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 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% произойдет 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/объем места вместе с деревянным поддоном для дальнейших расчетов 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 30 кг принимаются по согласованию с Исполнителем, и сроки доставки таких отправок 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 трех измерений) — 3 м, максимальный объем одного отправления — 5 куб. м.

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

7.1. Для международной доставки отправок Исполнитель и Заказчик руководствуются установленными технологиями и тарифами сторонних поставщиков, осуществляющих такую доставку. Актуальные условия и тарифы на международную доставку публикуются на сайте Исполнителя.

7.2. Вес и размеры одного места отправления, перевозимого Исполнителем по миру и попадающего под процедуру таможенного оформления по упрощенной 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 объемного веса каждого места отправления и взимается за больший из них. Объемный вес вычисляется путем умножения длины, ширины и высоты отправления в сантиметрах и деления полученного произведения на 4500. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг.

- 7.4. К перевозке принимаются отправления, не запрещенные 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 приеме отправлений в случае наличия ограничений в отношении определенных грузов, действующих в стране отправления, назначения или транзита.
- 7.5. К международной перевозке с таможенным оформлением по упрощенной 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.
- 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 трех 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 несет ответственности за действия контрагентов, связанные с исполнением требований законодательства страны назначения или транзита.
- 7.11. При невозможности дальнейшего осуществления международной перевозки принятого груза и сопутствующих услуг по независящим от Исполнителя причинам (в случае остановки Груза по решению государственных органов страны доставки/транзита либо в результате действий/бездействия иностранных контрагентов Исполнителя, осуществляющих проверку, обработку и перевозку Груза вне территории РФ) отправление подлежит уничтожению.

Хранение груза за пределами РФ, переадресация и возврат в РФ невозможен. Исполнитель извещает Заказчика о невозможности дальнейшей доставки и уничтожении. Оплата перевозки такого груза не взимается.

## **8. Оплата услуг**

- 8.1. Оплата услуг может осуществляться отправителем груза, получателем, третьей стороной. 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 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. Объемный вес вычисляется путем умножения длины, ширины и высоты отправления в сантиметрах и деления полученного произведения на 4500. Полученная величина признается эквивалентной физическому весу для определения стоимости услуг.
- 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 — 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 счет является дата забора груза от Заказчика/отправителя. Детализация счета содержит стоимость услуг доставки и страхования по каждой накладной, данные по грузу и участникам перевозки, а также поле для особых отметок клиента (отдел, код рассылки и т.п.) и иные необходимые сведения.
- 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. Исполнитель как правило, не позднее 15-го числа каждого месяца, следующего за отчетным, направляет Заказчику оригиналы счета, счета-фактуры (по одному экземпляру), акта сдачи-приема оказанных услуг или универсального передаточного документа (в двух экземплярах) в бумажном виде или направляет указанные документы в электронном виде по ЭДО.
- 8.9. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком в течение 5 календарных дней на основании выставляемых Исполнителем счетов, счетов-фактур, и подписанных Сторонами актов оказанных услуг или универсальных передаточных документов (УПД). В течение 5 дней с момента получения акта оказанных услуг или УПД, в том числе посредством системы электронного документооборота (далее и выше - 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 неустойку от стоимости оказанных услуг (неоплаченного счета) за каждый календарный день просрочки оплаты в размере: - 0,1% за период начиная с 1 дня по 30 день просрочки; - 0,2% начиная с 31 дня просрочки и далее.
- 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 определенный 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 отправкам выставляются 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 изменен или отменен Исполнителем в одностороннем порядке. Информацию о действующей ставке топливного сбора Заказчик может получить на сайте Исполнителя. В стоимость услуг международной экспресс-доставки не включена стоимость услуг по таможенному оформлению груза.
- 8.14. 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 приемо-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 (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 клиентским менеджером. В предновогодние и предпраздничные дни услуга предоставляется по предварительному согласованию с Исполнителем.

#### **9.4. Субботняя доставка отправлений.**

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.

#### **9.5. 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.

#### **9.6. 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.

#### **9.7. 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 осуществляет обязательное страхование грузов с объявленной ценностью более 3000 руб. за дополнительную плату.
- 10.2. Исполнитель несёт ответственность за утерю и порчу груза в размере, не превышающем объявленную ценность груза.
- 10.3. Объявленная ценность груза составляет 3000 руб., если иное не указано отправителем в накладной.
- 10.4. Грузы с объявленной ценностью более 3000 руб. в обязательном порядке страхуются Исполнителем «от всех рисков» в независимой страховой компании за счет Заказчика.
- 10.5. Страхование распространяется на весь период перевозки с момента приема груза (подписания накладной отправителем).
- 10.6. Страховые полисы или акты страхования предоставляются по предварительному согласованию с Исполнителем и по тарифам дополнительных услуг.
- 10.7. Исполнитель не несет ответственность за гибель или повреждение грузов, произошедшее вследствие заявления Заказчиком или его грузоотправителем недостоверных сведений в транспортных, товаросопроводительных и иных документах, или предоставлением недостоверной или неполной информации о грузах, условиях их транспортировки, обработки, упаковки и хранения.
- 10.8. 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 и с его участием составлен двусторонний акт. Исполнитель не несет 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 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 объеме 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 Исполнителем претензии. Допускается направление претензий и ответов на них по электронной почте Сторон, указанной в договоре, или используемой Сторонами в ходе его исполнения, а также через систему ЭДО.
- 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».