ПРАВИЛА
оказания курьерских услуг по экспресс-доставке отправлений
по территории Российской Федерации и других стран
(в редакции с 01.07.2026г.)

1. Общие положения

1.1. Правила оказания курьерских услуг по экспресс-доставке отправлений 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 доставки отправлений 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 передал отправление для доставки по адресу, находящемуся вне зоны обслуживания Исполнителя, доставка отправления в установленные сроки не гарантируется. При этом Заказчик обязуется также возместить дополнительно понесенные Исполнителем расходы и стоимость услуг по доставке отправления по такому адресу, а при невозможности доставки, стоимость обратной доставки отправления до Заказчика.

1.3. Прием отправления осуществляется на основании накладной, сдача отправления осуществляется по накладной Исполнителя (далее Накладная). Накладной является бланк установленного образца, изготовленный типографским способом или автоматизированными системами МЭ.

1.4. Ответственность за правильность указанных в накладной данных (адресные реквизиты, включая индекс и телефон получателя, характер и свойства отправления, порядок оплаты) несет Заказчик/отправитель.

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

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

1.7. Вручение отправления 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 отправления на складе и предлагает ему получить отправление 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 отправления в офисе Исполнителя физическим лицам осуществляется при предъявлении оригинала документа удостоверяющего личность получателя на территории РФ (паспорт, военный билет). Выдача отправления в офисе Исполнителя юридическим лицам осуществляется при предъявлении доверенности от организации получателя на право получения отправлений 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 отправлений 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 приёма отправления к доставке возлагается на Заказчика. В случае отказа в доставке отправления по указанной причине, услуги Исполнителя считаются оказанными в полном объёме и подлежат оплате в соответствии с действующими тарифами.

1.11. Прием/доставку отправлений, 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 отправлений «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 отправлений, требующих соблюдения специальных режимов доставки (например, датчики температуры/кантования/наклона/удара). Исполнитель не несет ответственность за сохранность таких отправлений во время доставки, в том числе, если они были приняты

ошибочно (вследствие незнания Исполнителем специальных требований, предъявляемых к подобным отправлениям и/или несообщения таких сведений Заказчиком).

1.14. Информация о движении и доставке отправления 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 оформлении доставки в населенный пункт, не находящийся в зоне обслуживания Исполнителя, Исполнитель осуществляет доставку через субподрядчиков/соисполнителей 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.

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.

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 отправления, так и в отсутствие Заказчика после приёмки отправления, сотрудники Исполнителя и ООО «Мэйджор Экспресс» и представители региональной сети в субъектах, сотрудники соответствующих подразделений транспортных компаний, аэропортов и иных объектов транспортной инфраструктуры, 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 доставке отправлений, предметов и веществ в приёме отправления может быть отказано либо его дальнейшая доставка прервана, а отправление снято с доставки. При этом Заказчик обязуется оплатить фактически оказанные услуги Исполнителя, как правило, по тарифу до того места, где был обнаружено такое отправление 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 отправления. Исполнитель обязан задерживать отправления, содержимое которых запрещено к доставке, а также уничтожать отправление, содержимое которых может вызвать повреждение других отправлений, 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 отправлений по соображениям безопасности.

2.1.4. Исполнитель оставляет за собой право пересмотреть в одностороннем порядке стоимость оказываемых услуг (далее – тарифы) и условия доставки отправлений, либо пересмотреть тарифы и условия доставки на определенный временной период, либо на определенное отправление, либо на определенную партию отправлений, 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 контактным 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 отправлений. 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 отправления, принятые к доставке до вступления в силу новых тарифов.

2.1.5. Исполнитель оставляет за собой право проверить фактический и объемный вес отправления, 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 доставки берется вес, полученный в офисе Исполнителя.

2.1.6. Исполнитель имеет право не 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 отправления Исполнителем не гарантируется. При этом в случае неверно указанных данных отправителя в накладной, либо их отсутствия, Исполнитель принимает отправление на хранение с целью получения от отправителя верной информации по данным получателя. Срок хранения отправления на складе Исполнителя не может быть более 14 календарных дней с момента первой попытки доставки. Если в течение срока хранения отправления отсутствует возможность установить местонахождение получателя, либо отправителя отправления, а также от отправителя отправления не поступило указаний по поводу отправления, Исполнитель вправе уничтожить отправление. 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 отправления вне офиса запрещена.

2.2.2. Отправление 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 отправлению. Если общий вес отправления составляет более 10 кг, то срок предоставления информации о дальнейших действиях с проблемным отправлением составляет 3 рабочих дня. Если информация в указанный срок не предоставлена, Исполнитель вправе осуществить возврат отправления отправителю за счет Заказчика.

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

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

2.2.5. При международных доставках Заказчик прикладывает к отправлению 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 отправления, в том числе о наличии в составе отправления предметов и веществ, изъятых из гражданского оборота или ограниченно оборотоспособных, об условиях его доставки и иную информацию, необходимую для исполнения Исполнителем обязанностей, предусмотренных договором, и документы, необходимые для осуществления таможенного, федерального государственного транспортного надзора и других видов государственного контроля (надзора). Отправление обязано 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 отправления тарифами.

2.2.8. Заказчик обязан оплатить доставку отправления при отказе плательщика от оплаты, если отправление было отправлено Заказчиком с условием оплаты его доставки другой стороной.

3. Условия доставки курьерских отправлений

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 и доставка отправлений осуществляется по рабочим дням с 9 до 18 часов, на основании 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.

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 отправления общим весом до 50 кг. составляет 15 минут. Норма времени на прием/доставку отправления, превышающих по весу 50 кг., может быть увеличена по согласованию с Исполнителем. Время исчисляется с момента прибытия курьера на адрес до момента приема/сдачи отправления (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 отправления 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 отправления 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, отправление не готово к прибытию курьера, отказ отправителя в выдаче отправления, фактический вес/объем отправления 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 доставку отправлений.

3.6. При приеме/доставке отправлений операции ручного перемещения отправлений от места их выдачи/приема до автомобиля, включая погрузку/разгрузку, осуществляются курьером Исполнителя, если вес неделимых мест отправления не превышает 30 кг, и общий вес отправления 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 отправлений, 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 приема отправления у Заказчика, и не привязан к моменту создания заказа на доставку. Актуальные сроки доставки, действующие на момент оказания услуг, указаны на сайте Исполнителя.

3.8. Срок доставки указывается для отправлений весом до 50 кг. Если вес отправлений более 50 кг, срок может быть увеличен на 1–2 рабочих дня. Срок доставки отправлений 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 отправления без уведомления Заказчика доставки, 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 отправлений осуществляется по количеству тарных мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет отправитель отправления. 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 отправления 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 отправлений у третьих лиц, в обязанности Заказчика входит соответствующее инструктирование этих третьих лиц.

3.12. Прием отправлений осуществляется курьером Исполнителя по фирменной накладной, заполненной отправителем и подписываемой 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 отправлений по накладным Исполнителя. Оформление индивидуальных материальных доверенностей Исполнителя на прием конкретного отправления не предусмотрено. Отправление принимается курьером только по количеству мест в упакованном, запечатанном и промаркированном виде. При передаче отправления 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, либо отправлен как самостоятельная отправка — по отдельной накладной.

3.14. При дополнительном согласовании с Исполнителем допускается одновременный приём большого количества отправлений 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 отправления адресные наклейки, содержащие номер Исполнителя в цифровом и штрихкодовом 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 отправления.

4. Требования к отправлениям и упаковке

4.1. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет отправитель отправления. 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 отправлений для доставки. Клиент не вправе передавать Исполнителю к отправке 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;
- отправления, 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 отправления 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 отправления, относящиеся к запрещенным или ограниченно оборотоспособным

4.3. Помимо ограничений по обслуживанию и списка запрещенных к доставке предметов, дополнительно требуется предварительное согласование возможностей доставки следующих видов отправлений:

- любые жидкие, аэрозольные и сыпучие фракции. Обязательно наличие сертификата (иного документа) авиационной безопасности и заводской упаковки тарных мест;
- отправления, содержащие аккумуляторы любого типа и размера. Обязательная отметка в накладной и на отправлении;
- хрупкие изделия (стекло, фаянс и т.п.). Обязательна заводская упаковка тарных мест и отметка в накладной и на отправлении;
- отправления 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 к доставке не принимаются

4.4. Исполнитель оказывает собственные услуги по дополнительной упаковке отправлений:

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

4.5. В случае, если Заказчик в нарушение установленного настоящими Правилами порядка передал Исполнителю к доставке отправление, запрещенное либо имеющее ограничения к доставке автомобильным, железнодорожным, или авиатранспортом, Заказчик несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, возмещает ущерб, причиненный Исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого отправления на доставку, 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 отправления

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 отправления, отправляемого по одной накладной, то увеличение стоимости на 30% произойдет на все отправление, отправляемое по накладной.

5.4. Тяжеловесные отправления (вес одного неделимого места более 70 кг) в соответствии с требованиями поставщиков должны предъявляться к отправке 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 отправлений может быть увеличено в зависимости от направления и фактических габаритов отправления.

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 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 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 отправлений 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 доставке принимаются отправления, не запрещенные Условиями сторонних поставщиков и законодательством стран отправления, транзита и назначения. В связи с правилами, действующими в стране назначения или транзита, некоторые отправления принимаются с ограничениями. Исполнитель оставляет за собой право отказать в приеме отправлений в случае наличия ограничений в отношении определенных отправлений, действующих в стране отправления, назначения или транзита.

7.5. К международной доставке с таможенным оформлением по упрощенной схеме принимаются отправления с объявленной ценностью отправления до 200 евро (по курсу на день отправления). Ограничение не действует при самостоятельном выпуске отправлений 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 отправление 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, отправление подлежит полному уничтожению за счет Заказчика.

7.7. Таможенное оформление отправлений 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 отправлений, предоставить всю имеющуюся информацию о перевозимом отправлении, 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 отправлении, вознаграждение таможенного представителя, вознаграждение Исполнителя за предоставление посреднических услуг между Заказчиком и таможенным представителем, иные подтвержденные расходы, связанные с таможенным оформлением отправлении Заказчика.

7.8. В процессе таможенного оформления отправления 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 отправлений Заказчика. При этом Заказчик обеспечивает своевременную уплату всех таможенных

сборов и платежей, предъявляет по требованию должностных лиц декларируемые отправления, соблюдает условия и ограничения, распространяющиеся на отправления, таможенное оформление которых не завершено.

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

7.10. Ответственность Исполнителя за утерю и порчу отправления, предъявленных к международной доставке, определяется в соответствии с действующим законодательством РФ и действующими законодательными актами других стран Исполнитель не несет ответственности за действия контрагентов, связанные с исполнением требований законодательства страны назначения или транзита.

7.11. При невозможности дальнейшего осуществления международной доставки принятого отправления и сопутствующих услуг по независящим от Исполнителя причинам (в случае остановки Отправления по решению государственных органов страны доставки/транзита либо в результате действий/бездействия иностранных контрагентов Исполнителя, осуществляющих проверку, обработку и доставку Отправления вне территории РФ) отправление подлежит уничтожению.

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

8. Оплата услуг

8.1. Оплата услуг может осуществляться отправителем отправления, 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 отправления или третьей стороной на территории РФ.

8.3. Заказчик несет полную ответственность за использование клиентского номера для оплаты доставок 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 для доставки 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 отправления от Заказчика/отправителя. Детализация счета содержит стоимость услуг доставки и страхования по каждой накладной, данные по отправлению и участникам доставки, 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 в 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 отправления 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 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 отправления.

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 отправления 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 отправлений по причинам, не зависящим от Исполнителя, оплачиваются Заказчиком по действующим тарифам доставки.

9.2. **Обратная отправка возвратных 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 отправлении).

9.3. **Приоритетная доставка отправления 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 накладной 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**.

Доставка отправления по данной услуге осуществляется 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 накладной 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 фирменной накладной при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, водительское удостоверение, военный билет), другие документы не принимаются. Данные предъявленного документа (серия, номер) указываются получателем в накладной Исполнителя. 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 отправлений 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 доставке), 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 (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 отправлений 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 отправлений с объявленной ценностью более 3000 руб. за дополнительную плату.

10.2. Исполнитель несёт ответственность за утерю и порчу отправления в размере, не превышающем объявленную ценность отправления.

10.3. Объявленная ценность отпарвления составляет 3000 руб., если иное не указано отправителем в накладной.

10.4. Отправления 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 доставки с момента приема отправления (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 отправлений, произошедшее вследствие заявления Заказчиком или его отправителем недостоверных сведений сопроводительных и иных документах, или предоставлением недостоверной или неполной информации о отправлениях, условиях их транспортировки и доставки, обработки, упаковки и хранения.

10.8. Исполнитель вправе не принимать отправления с объявленной ценностью свыше 3 миллионов рублей без предварительного письменного согласования доставки такого отправления Заказчиком. В случае отправки такого

отправления Заказчиком без предварительного согласования (в том числе ошибочно принятого для доставки), Стороны согласовали, что объявленная ценность такого отправления 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 отправления, обнаруженные после убытия курьера с места доставки отправления.

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 отправления 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».