Правила оказания услуг по эконом-доставке отправлений по территории Российской Федерации и стран таможенного союза (в редакции с 01.07.2026г.)

1. Общие положения

1.1. Правилами оказания услуг по эконом-доставке отправлений по территории Российской Федерации и стран таможенного союза определяются обязанности и регламентируется порядок взаимоотношений между Исполнителем и Заказчиком, которые 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.

1.2. Исполнитель осуществляет организацию доставки отправлений Заказчика между любыми населенными пунктами, находящимися в зоне обслуживания Исполнителя на территории РФ, в соответствии с настоящими Правилами и условиями Договора, заключенного между Исполнителем и Заказчиком.

1.3. В зависимости от пожеланий Заказчика доставка осуществляется:
- от двери отправителя до двери получателя (тариф Д–Д);
- от терминала Исполнителя (далее - Терминал) до двери получателя (тариф Т–Д);
- от терминала Исполнителя до терминала агента Мэйджор Экспресс в регионе (тариф Т–Т). Данный вид доставки осуществляется строго по предварительному согласованию с Исполнителем;
- от двери отправителя до терминала агента Мэйджор Экспресс в регионе (тариф Д–Т). Данный вид доставки осуществляется строго по предварительному согласованию с Исполнителем.

1.4. Прием/сдача отправлений осуществляется по количеству тарных мест, без пересчета внутреннего содержимого, при условии целостности упаковки. В случае видимых нарушений упаковки Заказчик/получатель вправе требовать от курьера Исполнителя участия в досмотре содержимого и составления двустороннего коммерческого акта.

1.5. Информация о движении и доставке отправлений представлена на сайте Исполнителя. Задержка в предоставлении информации в пределах одного рабочего дня от реального события.

1.6. Исполнитель не предоставляет статистическую или иную информацию, которая может быть получена Заказчиком самостоятельно из системы Удалённого Доступа.

1.7. По согласованию сторон возможно оказание дополнительных услуг в соответствии с п. 8 настоящих Правил.

1.8. Условия приема, хранения, доставки опасных грузов регулируются Условиями перевозки отдельных видов грузов.

1.9. Исполнитель оставляет за собой право проверить физический вес и объем отправления, указанные в накладной, с помощью специального оборудования на терминале Исполнителя. Если в процессе проверки обнаруживается расхождение между весом и/или объемом отправления, указанными в накладной, и результатом измерения на терминале Исполнителя, за основу определения стоимости доставки берутся вес и объем, полученные на терминале Исполнителя.

1.10. Объем партии отправления, необходимый для расчета стоимости доставки, определяется произведением трех параметров (ВЫСОТА * ШИРИНА * ДЛИНА) всей партии отправления, либо суммой измерений каждого места в отдельности. Исполнитель оставляет за собой право выбора способа определения объема, исходя из технических возможностей и параметров отправления. При измерении объема всей партии отправления учитывается общая высота, ширина и длина пространства, занимаемого составленными рядом упаковочными местами партии отправления. В случае применения дополнительной упаковки принимается объем каждого места в отдельности с учетом коэффициента обрешетки.

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

1.12. Маршрут и способ доставки определяется Исполнителем самостоятельно. Доставка отправлений через третьи лица, указанные Заказчиком, не предусматривается.

1.13. 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.

1.14. 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, либо в случаях, когда Заказчик не уведомил о них).

1.15. 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. Условия приема отправлений эконом-доставки

2.1. Заказы принимаются в форме, установленной Исполнителем. Заказчик может сделать заказ одним из способов:
- заполнение формы заказа через удаленный доступ в личном кабинете на сайте Исполнителя;
- заполнение формы заказа на сайте Исполнителя;

- звонок по телефону офисов Исполнителя.

2.2. Исполнитель подтверждает приём заказа в работу, либо сообщает о невозможности принятия заказа Заказчика к исполнению.

2.3. Забор отправления у отправителя осуществляется в течение рабочего дня (с 9:00 до 18:00), следующего за днем приема заявки, если иное не заявлено и согласовано с Заказчиком. Забор отправлений по региону осуществляется с 09:00 до 18:00 в дату строго по предварительному согласованию с Исполнителем.

2.4. Вес и объем отправления, допустимые для одной заявки, не могут превышать 20 тонн и 82 м3.

2.5. По согласованию сторон забор отправления возможен в день приема заказа. Заказы, поступающие в день забора отправления, должны удовлетворять следующим требованиям:

- вес и объем отправления не должны превышать 600 кг и 2,4 м^3, при этом все места должны быть габаритными;
- адрес забора отправления должен находиться в пределах г.Казани и в пределах других городов, в которых находятся офисы Исполнителя;
- заказ должен быть направлен Исполнителю до 12:00 текущего дня;
- Заказчик не вправе указать конечное время для забора отправления ранее 18:00;
- в заказе не должны содержаться дополнительные условия, такие как: оказание ПРР, предварительный звонок получателю, предоставление оригинала доверенности на курьера и т.д.

2.6. Согласование времени прибытия курьера Исполнителя ограничивается первой/второй половиной дня (до/после 13:00). Более точный временной интервал прибытия курьера не предусматривается.

3. Передача отправления Исполнителю

3.1. Каждое отправление сопровождается фирменной накладной Исполнителя (далее – Накладная), подписанной сторонами. Накладная Исполнителя является единственным документом, по которому осуществляется прием и сдача отправлений. Накладной является бланк установленной формы, изготовленный типографским способом или автоматизированными системами МЭ.

3.2. Ответственность за правильность указанных в Накладной данных (адресные реквизиты, характер и свойства отправления, порядок оплаты) несет отправитель. 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. 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.

3.4. При передаче отправления Заказчик обязан предоставить Исполнителю полный комплект сопроводительных документов на отправление в соответствии с действующим законодательством.

3.5. 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. 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.

3.6. Подтверждением приёма отправления является подпись Исполнителя с расшифровкой в Накладной, один экземпляр которой остаётся у Отправителя.

3.7. При тарифах доставки Т–Д, Т–Т отправитель передает отправление на склад Исполнителя, после проверки соответствия количества заявленных и фактических мест Исполнитель ставит свою подпись с расшифровкой в Накладной, один экземпляр которой остаётся у Отправителя.

3.8. Время забора/погрузки исчисляется с момента прибытия курьера Исполнителя по указанному адресу до момента приема отправления (подписание накладной Исполнителя), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения Заказчиком

нормативов времени передачи отправления по разным причинам (наличие очереди на прием, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность отправления к отправке и т.п.), представитель Исполнителя вправе убыть с данного адреса, если иное не оговорено в заказе. Нормативы времени передачи отправления, стоимость холостого пробега и оплата простоя указаны в текущем прайс-листе Исполнителя.

3.9. Погрузка осуществляется силами отправителя. Возможно оказание услуг ПРР силами Исполнителя по предварительному согласованию и тарифам текущего прайс-листа.

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

4. Требования к отправлениям и упаковке

4.1. Ответственность за соответствие упаковки содержимому несет отправитель отправления.

4.2. Отправления, передаваемые Заказчиком Исполнителю, должны быть упакованы надлежащим образом, обеспечивающим сохранность отправлений при их доставке всеми наземными видами транспорта с учетом ПРР и штабелирования отправлений в процессе доставки. Упаковка отправления должна соответствовать требованиям ГОСТ России для соответствующего вида отправления и упаковки. В случае несоответствия упаковки характеру отправления Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность такого отправления в процессе его доставки.

4.3. Отправления, упаковка которых явно не обеспечивает их сохранность в процессе доставки, доупаковываются Исполнителем в жесткий каркас (обрешетка) за отдельную плату без дополнительных согласований с Заказчиком, если иное не предусмотрено договором. При этом для определения оплачиваемого веса доупакованного (обрешеченного) отправления принимается объем каждого места в отдельности с коэффициентом 1,35 (коэффициент обрешетки). Срок доставки отправления может быть увеличен на один рабочий день.

4.4. При осуществлении дополнительной упаковки отправления по требованию Заказчика срок доставки увеличивается на один рабочий день.

4.5. 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, состоящий 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 по отношению к общему количеству мест отправлений. При передаче Исполнителю не промаркированного отправления доставка осуществляется без гарантии сроков.

4.6. Клиент несет ответственность за содержимое переданных Исполнителю отправлений для доставки. Клиент не вправе передавать Исполнителю к доставке 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 Отправитель 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;
- алкогольные и табачные изделия;
- иные отправления, относящиеся к запрещенным или ограниченно оборотоспособным.

4.7. В случае, если Заказчик в нарушение установленного настоящими Правилами порядка передал Исполнителю к доставке отправление, запрещенное, либо имеющее ограничения к доставке автомобильным, железнодорожным, либо 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.3.5. Правил.

5. Негабаритные отправления

Если сумма измерений отправления по длине, высоте и ширине одного места равна или превышает 4,5 метра или вес одного места превышает 1 000 кг или высота места превышает 2 м, то оплата производится в соответствии с тарифами Исполнителя по доставке негабаритных отправлений. Если негабаритное место

является составной частью многоместного отправления, отправляемого по одной Накладной, то увеличение стоимости произойдет на все отправление,передаваемое по Накладной. Доставка негабаритного отправления осуществляется по предварительному согласованию с Исполнителем.

6. Доставка отправления получателю

6.1. Срок доставки указан в прайс-листе (тарифах на оказание услуг), исчисляется в рабочих днях, начиная с рабочего дня, следующего за днём приема отправления у Заказчика, и не привязан к моменту приема Исполнителем заказа на доставку. Актуальные сроки доставки и тарифы, действующие на момент оказания услуг, указаны на сайте Исполнителя. 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 в эти предпраздничные периоды).

6.2. Переадресация в пределах указанного Региона получателя осуществляется по согласованию с получателем отправления без уведомления Заказчика доставки, если не требуется согласования дополнительной оплаты. Если Исполнитель не может доставить отпарвление по причинам, зависящим от Заказчика и/или его получателей (распространяется и на случаи доставки отправления ранее истечения срока доставки), Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. В течение трех рабочих дней Заказчик должен предоставить Исполнителю правильную информацию о получателе отправления или сообщить о дальнейших действиях по отношению к отправлению. Если информация в указанный срок не предоставлена, Исполнитель вправе выставить Заказчику счет за сверхнормативное хранение отправления на складе Исполнителя. Нормативы времени бесплатного хранения отправления на складе Исполнителя в пункте назначения указаны в текущем прайс-листе Исполнителя.

6.3. Если оплата отправления производится получателем, для частных лиц срок доставки может быть увеличен на 1-2 рабочих дня, для юридических лиц без Договора – до момента поступления оплаты услуги.

6.4. При отсутствии в накладной контактного телефона получателя доставка осуществляется без гарантии сроков.

6.5. Доставка осуществляется в рабочие дни с 9-00 до 18-00 по местному времени получателя. Возможно оказание услуги Доставка в заданный интервал времени при условии действия данного интервала не менее 2-х часов. Услуга предоставляется по согласованию с Исполнителем и тарифам текущего прайс-листа.

6.6. Время доставки исчисляется с момента прибытия курьера Исполнителя по указанному адресу до момента сдачи отправления (подписание накладной Исполнителя), включая оформление пропуска на территорию, перемещение по внутренней территории, приемо-сдаточные операции. В случае превышения Заказчиком нормативов времени доставки по разным причинам (наличие очереди на сдачу, занятость сотрудников, территориальные особенности, неготовность к принятию отправления и т.п.), представитель Исполнителя вправе убыть с данного адреса, если иное не оговорено в накладной. Нормативы времени доставки, стоимость холостого пробега и оплата простоя указаны в текущем прайс-листе Исполнителя.

6.7. Разгрузка осуществляется силами получателя, указанного в накладной Исполнителя. Возможно оказание услуг ПРР силами Исполнителя по предварительному согласованию и тарифам текущего прайс-листа.

6.8. У получателя остается один из экземпляров накладной.

7. Оплата услуг

7.1. Оплата услуг может осуществляться отправителем, получателем, а также третьей стороной. Заказчик может выступать в качестве любой из этих сторон.

7.2. Заказчик несет полную ответственность за использование его клиентского номера (номера договора) для оплаты доставки другими лицами, а также за использование учетных данных клиента в личном кабинете на сайте Исполнителя.

7.3. Стоимость услуг Исполнителя определяется исходя из оплачиваемого веса отправления, вычисляемого, как сумма больших между физическим и объемным весов каждого места, входящего в состав отправления (накладной). При расчете объемного веса 1 м^3 считается равным 250 кг. Оплачиваемый вес округляется до целых значений (килограммы) в большую сторону.

7.4. Оплата услуг Заказчиком производится согласно выставленным Исполнителем счетам, счет-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.

7.5. Счета за оказанные услуги выставляются в рублях не чаще двух раз в месяц в соответствии с отчетным периодом. Отчетными периодами являются периоды с 1 по 15 число включительно и с 16 по последний календарный день месяца или с 1 по последний календарный день месяца. Критерием для включения накладной в счет является дата доставки отправления получателю. Расчет накладной производится по тарифам, действующим на дату забора отправления у отправителя. Детализация счета содержит стоимость услуг доставки и страхования отправления по каждой накладной, данные по отправлению, отправителю, получателю, а также особые отметки Заказчика.

7.6. Необходимость выставления более двух счетов в месяц и/или выставление дополнительного счета (по отдельной рассылке, единичной отправке и т.п.), равно как отправка дубликатов счетов, внесение исправлений в утвержденную форму (смена адреса, формулировки, даты документа) и перевыставление счета на иное юридическое лицо оплачивается в соответствии с действующими тарифами.

7.7. 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.

7.8. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком в течение 5 календарных дней на основании выставляемых Исполнителем счетов, счетов-фактур, и подписанных Сторонами актов оказанных услуг или универсального передаточного документа (УПД). В течение 5 дней с момента получения акта оказанных услуг или УПД, в том числе посредством системы электронного документооборота (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.

7.9. 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.

7.10. 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.

7.11. Ответственность Исполнителя за просрочку доставки отправления составляет 0,1% от стоимости услуги за каждый рабочий день просрочки, но не более стоимости услуги доставки по конкретной накладной.

7.12. 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 (или) 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.

8. Дополнительные услуги

8.1. По согласованию с Исполнителем Заказчику могут быть оказаны услуги по **Погрузо-разгрузочным работам** (ПРР). При этом возможно увеличение срока доставки на два дня, если иное не прописано в Договоре. Заказчик обязан указать необходимость предоставления данной услуги в графе «погрузка/разгрузка» в накладной Исполнителя.

Условия оказания:

- ПРР в населенных пунктах, которые не указаны в прайс-листе Исполнителя, осуществляются только по индивидуальному предварительному согласованию;
- ПРР отправлений весом до 100 кг и весом отдельных мест до 30 кг осуществляются безвозмездно, включая перемещение на расстояние до 15 м и подъем на этаж не выше первого;
- ПРР отправлений весом от 101кг до 600 кг и весом неделимых мест до 30 кг осуществляется в соответствии с тарифом на ПРР, включая перемещение на расстояние до 15 м , при разгрузке с борта автомобиля на тележку (отправитель/получатель обязаны предоставить), включая все последующие перемещения отправления строго на тележке, в том числе подъем на этажи строго на лифтах, при отсутствии наклонных участков на пути перемещения отправления;
- ПРР отправлений весом более 600 кг, либо отдельных мест весом более 30 кг осуществляются только по индивидуальному предварительному согласованию.
- Перемещение отправлений на расстояние свыше 15 м без использования гидровлической тележки согласовываются индивидуально.

В случае, если Заказчик отменил заказанные услуги ПРР в день оказания услуги, Исполнитель вправе выставить стоимость согласованных услуг в полном объеме в качестве неустойки.

8.2. **Маркировка** в соответствии со стандартами. Комплекс мероприятий по учету каждого упаковочного места в партии отправления, включающий в себя нанесение маркировки на каждое упаковочное место путем приклеивания этикеток (или иным способом), содержащих сведения о наименовании получателя, дате приема отправления к отправке, номере партии отправления, номере упаковочного места.

8.3. **Комплектация** отправлений, переданных в упаковке Заказчика, осуществляется в соответствии с действующими тарифами. По согласованию возможна комплектация отправлений в тару Исполнителя. Срок доставки при оказании услуг комплектации может быть увеличен на один рабочий день.

8.4. **Возврат** сопроводительных или иных **документов**, осуществляется по предварительной договоренности с Исполнителем, который в свою очередь предъявляет ряд требований для осуществления этой услуги:

- сопроводительные документы - это любые документы, предоставленные отправителем (Заказчиком), без дополнительных условий по их оформлению. Исполнитель не контролирует содержимое и не несет ответственности за вложения, а обеспечивает только доставку пакета получателю вместе с отправлением;
- Заказчик в накладной Мэйджор Экспресс в поле «возврат документов» обязательно делает отметку;
- документы, необходимые для возврата, кладутся в отдельный незапечатанный конверт, где в графе «получатель» стоит адрес отправителя, контактное лицо и номер его телефона, а в графе «отправитель» – адрес получателя, контактное лицо и номер его телефона. На конверте необходимо продублировать номер накладной, по которой забирается отправление. Конверт передаётся в руки курьеру. Способ возврата накладной определяется Исполнителем самостоятельно;
- Исполнитель имеет право отказаться от возврата накладной в случае невозможности осуществления данной услуги (отказ получателя подписывать и ставить печать на документы или при возникновении иных непредвиденных обстоятельств);
- Исполнитель не несёт ответственности за правильность оформления пересылаемых сопроводительных документов как отправителем, так и получателем. Исполнитель не несет ответственности за своевременную подпись и возврат документов получателем;
- возврат сопроводительных или иных документов осуществляется только в том случае, если получатель возвращает подписанные документы для возврата вместе с подписанной накладной Мэйджор Экспресс на получение отправления;
- средний срок возврата документов составляет две недели;
- услуги доставки отправления и возврата сопроводительных документов клиента рассматриваются, как две отдельные услуги, с возможностью выставления Исполнителем раздельных счетов по факту исполнения каждой из них.

8.5. **Доставка в заданный интервал времени**. Услуга может быть оказана при условии действия данного интервала не менее 2-х часов. Заказчику необходимо указать необходимость предоставления данной услуги в соответствующей графе в накладной Исполнителя. Оказание услуги в населенных пунктах, которые не указаны в прайс-листе Исполнителя, осуществляются только по индивидуальному предварительному согласованию.

8.6. **Электронная копия накладной с подписью получателя** доступна для просмотра в личном кабинете Заказчика, если услуга была заявлена.

8.7. Стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с действующими тарифами Исполнителя. Также Исполнитель вправе вводить новые дополнительные услуги, путем размещения информации о них на сайте Исполнителя. Услуга считается введенной с момента размещения на сайте. Фактом заказа услуги является заказ услуги в накладной Исполнителю.

9. Дополнительные расходы Исполнителя

9.1. Холостой пробег, расходы по превышению лимита на приемо/сдаточные операции, сверхнормативное хранение, расходы на обрешётку и доупаковку и другие расходы Исполнителя, возникшие по вине Заказчика, оплачиваются в соответствии с действующими тарифами.

9.2. При возникновении холостого пробега по центральному городу, при заявленной услуге «Доставка в заданный интервал времени», оплате подлежит только услуга «Доставка в заданный интервал времени». При возникновении холостого пробега в область при заявленной услуге «Доставка в заданный интервал времени», оплате подлежит услуга «Доставка в заданный интервал времени» и доп. расход за доставку по области в соответствии с действующими тарифами.

9.3. Доставка отправления, подлежащего уничтожению по требованию Заказчика, оплачивается Заказчиком в полном объеме, включая дополнительные расходы, связанные с уничтожением отправления.

10. Материальная ответственность

10.1. Исполнитель несет ответственность за утерю и порчу отправления в размере, не превышающем объявленную ценность отправления. В случае частичного повреждения отправления ответственность Исполнителя рассчитывается пропорционально объявленной ценности исходя из физического веса поврежденного отправления.

10.2. Отправления без указания объявленной ценности к доставке не принимаются. Объявленная ценность принимается равной 200 (двести) руб./кг физического веса отправления по накладной, если иная объявленная ценность явно не указана Заказчиком в накладной. Отправления, объявленная ценность которых превышает 200 (двести) руб./кг подлежат обязательному страхованию Исполнителем за счет Заказчика в соответствии с действующими тарифами, если размер объявленной ценности превышает 40000 руб. для отправлений без объявленной ценности и 10000 руб для отпарвлений с объявленной ценностью.

10.3. Доставка отправлений с объявленной ценностью свыше 3 (трех) миллионов рублей согласовывается Заказчиком с Исполнителем. За доставку отправления с объявленной ценностью свыше 3 (трёх) миллионов рублей Заказчик дополнительно уплачивает Исполнителю сбор за безопасность в соответствии с действующими тарифами.

10.4. Исполнитель принимает/сдает отправления по количеству мест без пересчета внутреннего содержимого и не несет ответственности за сохранность вложений в случае целостности упаковки.

10.5. Исполнитель не несет ответственность за порчу или повреждение отправлений, произошедшие вследствие указания Заказчиком или его отправителем недостоверных или неполных сведений в накладной о свойствах отправлений, условиях их транспортировки, обработки, упаковки и хранения.

10.6. Страхование распространяется на весь период доставки с момента приема отправления (подписания накладной отправителем). Страховые полисы или акты о страховании предоставляются Исполнителем по предварительному согласованию и в соответствии с действующими тарифами.

10.7. Исполнитель не несет ответственности за частичную или полную потерю и порчу отправления при форс-мажорных обстоятельствах, то есть обстоятельствах непреодолимой силы (стихийные бедствия, забастовки, военные действия, а также действия и решения государственных органов).

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 к доставке), 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 принятия отправления получателем была сделана отметка в накладной Исполнителя об обнаруженных недостатках и в присутствии курьера и с его участием составлен двусторонний акт. Исполнитель не несет ответственность за повреждения отправления, обнаруженные после убытия курьера с места доставки отправления.

11.2. Претензии принимаются Исполнителем в течение 6 календарных месяцев, считая с того дня, когда отправление было доставлено получателю, а в случае утраты – со 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 электронного документооборота.

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».