

01 сентября 2026 года

ПРАВИЛА оказания услуг ООО «Мэйджор Экспресс» по курьерской доставке сборных отправок по территории Российской Федерации и стран таможенного союза

1. Общие положения

- 1.1. Правила оказания услуг по курьерской доставке сборных отправок определяют обязанности и регламентируют порядок взаимоотношений между ООО «Мэйджор Экспресс» (далее – Исполнитель) 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 www.major-express.ru.
Исполнитель осуществляет доставку отправок 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. Доставка осуществляется силами Исполнителя. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для исполнения отдельных технологических операций от своего имени и за свой счет. Ответственность за действия третьих лиц перед Заказчиком несет Исполнитель.
- 1.2. 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 Мэйджор Экспресс в регионе (тариф Т–Т). Данный вид доставки осуществляется строго по предварительному согласованию с Исполнителем;
 - от двери отправителя до терминала Мэйджор Экспресс в регионе (тариф Д–Т). Данный вид доставки осуществляется строго по предварительному согласованию с Исполнителем.
- 1.3. Прием/сдача отправок 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.
- 1.4. Информация о движении и доставке отправок представлена на сайте Исполнителя www.major-express.ru. Задержка в предоставлении информации в пределах одного рабочего дня от реального события.
- 1.5. По согласованию сторон возможно оказание дополнительных услуг в соответствии с п. 8 настоящих Правил.
- 1.6. Условия приема, хранения, перевозки опасных отправок регулируются Условиями перевозки отдельных видов грузов.
- 1.7. 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 перевозки берутся вес и объем, полученные на терминале Исполнителя.
- 1.8. 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.
- 1.9. Доставка отправок осуществляется по адресу, указанному в накладной Исполнителя. Предварительное уведомление получателя по телефону не входит в обязанности Исполнителя.
- 1.10. Заказчик имеет право:
 - требовать у Исполнителя, если это предусмотрено договором, предоставления информации о процессе перевозки отправления;
 - давать указания Исполнителю в соответствии с заключенным договором.Маршрут и способ доставки определяется Исполнителем самостоятельно.
- 1.11. 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 оказания услуг.

2. Заказ на перевозку. Сроки подачи транспортного средства

- 2.1. Заказы принимаются в форме, установленной Исполнителем. Заказчик может сделать заказ одним из способов:
 - направление письма по электронной почте на адрес: Call-center@major-express.ru;
 - заполнение формы заказа через удаленный доступ в личном кабинете на сайте www.major-express.ru;
 - звонок по телефону +7 (495) 646-29-49.

- 2.2. Исполнитель сообщает клиенту номер заказа, который является подтверждением приёма 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 Заказчиком. Забор отправок по Московской области осуществляется с 10:00 до 17:00 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 м³, при этом все места должны быть габаритными;
 - адрес забора отправления должен находиться в пределах МКАД, но за пределами ТТК (Третьего транспортного кольца) (для Москвы);
 - 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 водителя и т.д.
- 2.6. Согласование времени прибытия транспортного средства 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 отправок. Накладной является бланк установленной формы, изготовленный типографским способом или автоматизированными системами Исполнителя. Накладная заполняется Заказчиком.
- 3.2. Ответственность за правильность указанных в накладной данных (адресные реквизиты, характер и свойства отправления, порядок оплаты) несет отправитель. По желанию Заказчика Исполнитель может предоставлять накладные с предварительно распечатанными данными Заказчика. Помимо электронных форматов накладной стороны могут использовать типографский формат накладной Исполнителя установленного вида. Исполнитель оставляет за собой право видоизменять/дополнять данный формат Накладной.

 L11099560 		Накладная Тел. +7(495) 646-29-49 www.major-express.ru	
ОТПРАВИТЕЛЬ Ф.И.О. _____ Телефон _____ Область, город _____ Улица, дом, строение, корпус _____		ДОП. КОД КЛИЕНТА _____ СВЕДЕНИЯ ОБ ОТПРАВЛЕНИИ (заполняется отправителем) Наименование отправления _____ Количество мест _____ Вес _____ Объем _____ Объявленная ценность 200 руб. за кг Иная _____	
ПОЛУЧАТЕЛЬ Ф.И.О. _____ Телефон _____ Область, город _____ Улица, дом, строение, корпус _____		ДОСТАВКА ("Д" - дверь, "Т" - терминал) ☐ Д-Д ☐ Д-Т ☐ Т-Д ☐ Т-Т	
ПЛАТЕЛЬЩИК ☐ Отправитель ☐ Получатель ☐ Заказчик ☐ Б/Нал		ОТПРАВИЛ дата _____ время _____ подпись _____	
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ☐ Погрузка ☐ Обрешетка ☐ Разгрузка ☐ Интервал доставки ВРЕМЯ _____ ☐ Скан подписанной накладной ☐ Возврат документов ☐ Штамп ЭР		ПРИНЯЛ _____ подпись _____ ПОЛУЧИЛ дата _____ время _____ подпись _____	
ОСОБЫЕ ОТМЕТКИ _____ _____ _____			

- 3.3. Заказчик обязан своевременно представить Исполнителю полную, точную и достоверную информацию о свойствах отправления, в том числе о наличии в его составе предметов и веществ, изъятых из гражданского оборота или ограниченно оборотоспособных, об условиях его перевозки 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). Заказчик несет ответственность за убытки, причиненные Исполнителю в связи с неисполнением обязанности по предоставлению вышеуказанной информации.
- 3.4. При передаче отправления Заказчик обязан предоставить Исполнителю полный комплект сопроводительных документов на отправление в соответствии с действующим законодательством (при наличии), в том числе:

- ТТН по форме Т1 с оригинальными подписями и печатями;
 - транспортную накладную;
 - счет-фактуру с указанием страны происхождения и номера декларации на товары (ДТ) на грузы импортного происхождения;
 - копии сертификатов на груз, подлежащий обязательной сертификации.
- 3.5. Исполнитель вправе 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.
- 3.6. Исполнитель вправе не приступать к выполнению своих обязанностей, если Заказчик не предоставит необходимые для исполнения этих обязательств информацию и/или документацию, информацию о свойствах отправления, об условиях его перевозки и иную информацию, необходимую для выполнения Исполнителем обязанностей по договору, либо в случае выявления в ходе реализации организационных мер в составе отправления предметов и веществ, в отношении которых у Исполнителя отсутствует возможность обеспечить соблюдение обязательных требований к их перевозке, установленных законодательством Российской Федерации.
- 3.7. Подтверждением приёма отправления является подпись Исполнителя с расшифровкой в Накладной, один экземпляр которой остаётся у Отправителя.
- 3.8. 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.
- 3.9. Время погрузки исчисляется с момента прибытия транспортного средства 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 погрузки 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 заявке. Нормативы времени погрузки, стоимость холостого пробега и оплата простоя указаны в текущем прайс-листе Исполнителя.
- 3.10. Погрузка осуществляется силами грузоотправителя. Возможно оказание услуг ГПП силами Исполнителя по предварительному согласованию и тарифам текущего прайс-листа.
- 3.11. Прием заказа и прибытие курьера Исполнителя 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.
- 4.2. Отправления, передаваемые Заказчиком Исполнителю, должны быть упакованы надлежащим образом, обеспечивающим сохранность отправок при их перевозке всеми наземными видами транспорта с учетом ГПП и штабелирования отправок в процессе оказания услуг. 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 оказания услуги.
- 4.3. Отправление, упаковка которых явно не обеспечивает их сохранность в процессе перевозки, 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 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 отправления. При передаче Исполнителю непромаркированного отправления доставка осуществляется без гарантии сроков.
- 4.6. Клиент несет ответственность за содержимое переданного Исполнителю для осуществления доставки отправления. 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;
 - 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, пакнуть или портить другие отправления или оборудование;
 - опасные отправления (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, предусмотренные Условиями перевозки отдельных видов грузов.
- 4.7. В случае, если Заказчик в нарушение установленного настоящими Правилами порядка передал Исполнителю к перевозке отправление, запрещенное, либо имеющее ограничения к перевозке автомобильным, железнодорожным, либо авиатранспортом, Заказчик несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, возмещает ущерб, причиненный Исполнителю и третьим лицам, связанный с передачей такого отправления к перевозке, а также выплачивает штраф Исполнителю в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей.

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 перевозке негабаритных отправок. Если негабаритное место является составной частью многоместного отправления, по одной Накладной, то увеличение стоимости произойдет на все отправление по Накладной. Доставка негабаритного отправления осуществляется по предварительному согласованию с Исполнителем.

6. Доставка отправления получателю

- 6.1. Срок доставки указан в прайс-листе, исчисляется в рабочих днях, начиная с рабочего дня, следующего за днём принятия отправления у Заказчика, и не привязан к моменту приема Исполнителем заказа на перевозку. Актуальные сроки доставки, действующие на момент оказания услуг, указаны на сайте Исполнителя (www.major-express.ru). Срок доставки отправок 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, если не требуется согласования дополнительной оплаты. Если Исполнитель не может доставить отправление 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 услуг 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. Доставка отправок по Московской области осуществляется с 10:00 до 17:00. 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 разгрузки исчисляется с момента прибытия транспортного средства 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 разгрузки 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 разгрузки, 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 перевозки 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 физических и объемных весов каждого места, входящего в состав отправления (накладной). При расчете объемного веса 1 м³ 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 услугиставляются 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. Отчет Исполнителя содержит стоимость услуг доставки и страхования отправления по каждой накладной, данные по отправлению и участникам перевозки, 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 предоставляет Заказчику Отчет Исполнителя в течение 3-х рабочих дней, следующих за окончанием отчетного периода оказания услуг. Заказчик может опротестовать Отчет в течение 3 рабочих дней с момента его предоставления Исполнителем. После подтверждения Заказчиком Отчета, а также в случае, если подтверждения или замечаний по ней не поступало, Исполнитель обязан не позднее 15-го числа каждого месяца, следующего за отчетным, предоставить Заказчику оригиналы счета, счета-фактуры, акта приема-сдачи оказанных услуг или универсального передаточного документа (в двух экземплярах).
- 7.8. Счет может быть опротестован заказчиком в течение 15 календарных дней, следующих за окончанием отчетного периода. Если по прошествии указанного срока претензии по счету не поступили, счет считается принятым и согласованным и подлежит оплате в полном размере.
- 7.9. Акт приема-сдачи оказанных услуг или универсальный передаточный документ Заказчик обязуется подписать в течение 10 дней с момента предъявления акта. По истечении указанного срока акт приема-сдачи оказанных услуг считается утвержденным Исполнителем по умолчанию, если от Заказчика не поступили возражения в письменной форме.
- 7.10. Счета подлежат оплате Заказчиком в течение 10 календарных дней со дня получения счета. В случае неоплаты счетов в указанный срок Исполнитель оставляет за собой право начислить пени в размере 0,1% от суммы счета за каждый календарный день задержки оплаты.
- 7.11. В случае несоблюдения сроков оплаты услуг Исполнителя за предыдущий отчетный период (календарный месяц), Исполнитель обязан направить Заказчику рекламацию о нарушении сроков оплаты. Если Заказчик не погашает задолженность в срок, указанный в рекламации, Исполнитель вправе произвести задержку отправления и приостановить оказание услуг по договору до погашения задолженности Заказчиком.
- 7.12. Исполнитель вправе удерживать отправления Заказчика в случае нарушения порядка оплаты оказанных услуг.
- 7.13. Ответственность Исполнителя составляет 0,1% от стоимости перевозки за каждый рабочий день просрочки.
- 7.14. Исполнитель вправе производить индексацию тарифов на услуги самостоятельно без согласования с Заказчиком. Индексация может проводиться не чаще двух раз в год. Исполнитель обязуется известить Заказчика о проведении индексации не позднее, чем за 30 календарных дней до введения в действие 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, а также в населенных пунктах Московской области осуществляются только по индивидуальному предварительному согласованию;
 - ПРР отправок 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 отправок весом от 101 кг 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 отправок весом более 600 кг, либо отдельных мест весом более 30 кг осуществляются только по индивидуальному предварительному согласованию.
 - Перемещение отправок на расстояние свыше 15 м без использования гидравлической тележки согласовывается индивидуально.
- В случае, если Заказчик отказался от услуги ПРР в день оказания услуги, Исполнитель вправе начислить неустойку в размере 100% от стоимости такой услуги.

- 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 грузополучателя, дате приема отправления к отправке, номере партии отправления, номере упаковочного места и контактной информации транспортной компании, осуществляющей перевозку отправления. Является платной услугой.

- 8.3. **Комплектация** отправлений, переданных в упаковке Заказчика, осуществляется в соответствии с действующими тарифами. По согласованию возможна комплектация отправления 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 водителю. 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 отдельных 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, а также в населенных пунктах Московской области и Москве за пределами МКАД 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 www.major-express.ru. 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 погрузку/разгрузку, 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. Перевозка 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 перевозке 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 отправлений с объявленной ценностью. Страхование осуществляется от имени Исполнителя в пользу указанного Заказчиком выгодоприобретателя. Расчеты со страховой компанией производятся Исполнителем самостоятельно с последующим включением расходов в счет Заказчика.
- 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 отправления, произошедшие вследствие указания Заказчиком или его грузоотправителем недостоверных или неполных сведений в накладной о свойствах отправления, условиях их транспортировки, обработки, упаковки и хранения.
- 10.6. Страхование распространяется на весь период оказания услуги 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 перевозки 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.
- 10.9. За утрату, либо недостачу отправления, Исполнитель несет ответственность в пределах суммы объявленной ценности, пропорционально поврежденной/недостающей ее части.
- 10.10. В случае, если во время выдачи отправления получатель не указал общий характер повреждений в акте приемки отправления, либо накладной Исполнителя, доставка считается принятой без повреждений.
- 10.11. Отправление считается утраченным, если оно не выдано в течение 30 календарных дней после истечения срока доставки по договору. Отправление, которое было доставлено, но не было выдано получателю, указанному в накладной, по причине неуплаты причитающегося Исполнителю вознаграждения, утраченным не считается, если Исполнитель своевременно уведомил Заказчика об оказании услуги в порядке, предусмотренном договором.
- 10.12. Ответственность наступает, если Исполнитель не докажет, что просрочка вызвана непреодолимой силой или виной Заказчика.
- 10.13. В случае утери всего отправления Исполнитель возвращает Заказчику ранее уплаченную стоимость услуг по данной перевозке.
- 10.14. Стороны не возмещают упущенную выгоду.
- 10.15. Заказчик несет ответственность за убытки, причиненные Исполнителю в связи с неисполнением обязанности по предоставлению информации, указанной в п. 3.3.
- 10.16. В случае, если будет доказана необоснованность отказа Заказчика от оплаты расходов, понесенных Исполнителем в целях исполнения обязанностей, предусмотренных договором, Заказчик уплачивает Исполнителю помимо указанных расходов штраф в размере десяти процентов суммы этих расходов.
- 10.17. Заказчик несет ответственность за несвоевременную уплату услуг Исполнителя и возмещение понесенных им в интересах Заказчика расходов в виде уплаты неустойки в размере одной десятой процента стоимости услуг и понесенных им в интересах Заказчика расходов за каждый день просрочки, но не более суммы стоимости услуг и понесенных им в интересах Заказчика расходов.

11. Претензии

- 11.1. Претензии по повреждению отправления принимаются к рассмотрению в случае, если в момент доставки отправления получателю была сделана отметка в накладной Исполнителя об обнаруженных недостатках, и в присутствии курьера составлен 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. Указанный срок исчисляется с момента нарушения условий доставки отправления, когда лицо, чье право нарушено, узнало или должно было узнать о таких нарушениях.
- 11.3. До предъявления Исполнителю иска, вытекающего из договора, обязательно предъявление Исполнителю претензии.
- 11.4. Право на предъявление Исполнителю претензии и иска имеет клиент или уполномоченное им на предъявление претензии и иска лицо, получатель отправления, а также страховщик, приобретший право суброгации.
- 11.5. Претензия предъявляется в письменной форме. К претензии об утрате, о недостатке или повреждении (порче) отправления должны быть приложены документы, подтверждающие право на предъявление претензии, и документы, подтверждающие количество и стоимость отправления, в подлиннике или засвидетельствованные в установленном порядке их копии.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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».