

Часто задаваемые вопросы по грузу

- **В какой упаковке необходимо сдавать груз, можно ли совсем без упаковки?**

Мы принимаем груз в соответствии с Типовыми требованиями к транспортной таре, с которыми Вы можете ознакомиться на нашем сайте. Конечно, Вы можете сдать груз без упаковки, но Вы должны понимать, что это многократно увеличивает вероятность его порчи.

- **Какие грузы принимаете к перевозке?**

К перевозке принимаются сборные грузы, параметры которых позволяют погрузить груз в транспортное средство (вагон, автомобиль).

К перевозке не принимаются взрывчатые, радиоактивные, химически активные, ядовитые, легковоспламеняющиеся, токсичные, самовозгорающиеся газы, жидкости и твёрдые вещества; оружие; сжатые и сжиженные газы; вещества, выделяющие горючие газы при взаимодействии с водой; жидкости, газы в негерметичной таре; вещества, являющиеся опасными согласно ГОСТ 19433-88; продукция, в отношении которой существует риск случайной гибели.

- **Можете ли Вы сами сделать упаковку? Если да, то какова стоимость данной услуги, где можно упаковать груз дополнительно, есть ли возможность упаковать в коробки?**

Упаковку груза мы не осуществляем. При несоответствии Вашей тары нашим требованиям мы можем предложить дополнительную упаковку Вашего груза в обрешётку. С расценками этих видов услуг Вы можете ознакомиться на нашем сайте

- **Нужно ли указывать хрупкость груза?**

В обязанности клиента входит предоставление полной и точной информации о свойствах груза, в том числе о его хрупкости. Не указав это свойство, Вы лишаете Исполнителя возможности предотвратить возможную порчу груза.

- **Перевозите ли Вы грузы с классом опасности?**

К сожалению, у нас нет технической возможности по доставке грузов с классом опасности.

- **Можно у Вас заказать целиком машину или вагон?**

Можно, предварительно сделав заявку на целый вагон/машину на станции отправления.

- **Мы считаем, что отметки в экспедиторской расписке (наличие многослойного скотча, деформации тары) не соответствуют реальному состоянию тары.**

Состояние тары указывается нашим представителем и подтверждается представителем Вашего отправителя. В случае несогласия Вашего представителя с отметками, он имеет право потребовать исправления. В случае несогласия принимающего приёмосдатчика исправить - требуйте участия руководства погрузочной площадки.

- **Почему Вы не расписываетесь в наших документах?**

В соответствии с Договором мы предоставляем Вам экспедиторскую расписку, в которой расписывается представитель нашей компании и грузоотправитель. Этот документ подтверждает факт сдачи груза Вами в нашу компанию. Мы принимаем груз по количеству мест (кроме случаев сдачи с внутренним пересчётом), и внутреннее содержимое этих мест нам неизвестно. Соответственно, под неподтвержденными и непроверенными нами данными мы не расписываемся.

- **Какие надбавки начисляются на стоимость перевозки в случае заказа обрешетки?**

В случае заказа обрешетки клиент оплачивает стоимость изготовления самой обрешетки по соответствующим прайс-листам и надбавку за перевозку обрешеченного груза.

- **Почему в случае изготовления обрешетки вашими силами, если тип тары до ее изготовления не соответствует типовым требованиям к упаковке, после изготовления обрешетки все равно ставиться отметка о несоответствии тары??**

Клиент обязан согласно действующего договора п. 2.1.1. Доставить предназначенный к перевозке груз к месту погрузки в исправной таре, обеспечивающей его сохранность при перевозке, и удовлетворяющей «Типовым требованиям к таре», принятым Экспедитором (Приложение №1 к Договору). По поручению Клиента Экспедитором может быть осуществлено укрепление тары. В этом случае Клиент обязан компенсировать Экспедитору дополнительно понесенные расходы. Поручением признается отметка в товарно-транспортной накладной о необходимости укрепления тары. **Укрепление тары не влечет ее вскрытия. Груз во всех случаях считается принятым за упаковкой отправителя**

- **Можете ли Вы забрать груз со склада отправителя, как оформить заявку, сколько это будет стоить (можем ли доставить до склада получателя)?**

Можем, услуга автоэкспедирования является дополнительной, стоимость услуги рассчитывается в соответствии с прайс-листом для каждого города где есть наши представительства. Это наш внутренний прайс. Для оказания услуги необходимо оформить заявку, получив образец заявки по факсу, распечатав образец с сайта, заполнив форму на сайте.

- **Сможете ли забрать мой груз без меня в другом городе?**

Сможем, для этого Вам либо Вашему отправителю необходимо оформить заявку на автоэкспедирование и отправить нам по факсу, эл. почте, заполнить на сайте.

- **Есть ли возможность осуществления погрузо-разгрузочных работ при автодоставке в пункте назначения/отправления, платная ли это услуга?**

Услуги ПГР при автоэкспедировании оплачиваются дополнительно, стоимость и наличие услуги Вы можете уточнить в прайс-листе (по городу, который оказывает экспедирование), а также получить информацию о данной услуге по телефону

- **В какой срок Вы приезжаете за грузом при заказе автоэкспедирования в пункте отправления?**

После оформления заявки на автоэкспедирование забор груза, как правило, производится на следующий день при отсутствии факторов, которые могут повлиять на передачу груза отправителем. Дату забора груза Вам предварительно сообщат представители отдела автодоставки.

- **Можно ли отправить груз, если не заключен договор?**

Мы оказываем услуги доставки без заключения договора по условиям, описанным в договоре. Поскольку наш Договор является публичной офертой, но подписав товарно-транспортную накладную, Вы соглашаетесь с условиями работы в соответствии с действующим договором.

- **Кто является отправителем, кого вписывать в экспедиторскую расписку себя или компанию?**

Если Вы сдаёте груз по поручению юр. лица, то в качестве отправителя выступает нанявшее Вас юр. лицо. Если сдаёте свой личный груз, то в качестве отправителя указываете себя.

- **Я сдал груз не на тот город, что мне делать?**

Максимально быстро обратиться к нашему представительству, через которое сдавали груз, либо позвонить в офис. Если груз сдан на склад, мы его придержим и после оплаты погрузочных работ и возврата оригинала поручения экспедитору вернём Вам. Если груз сдан в вагон, мы выясним возможность его выемки из вагона. Если возможно, мы поместим его на склад, если нет, Вам придётся написать письмо о возврате груза из пункта назначения ТС либо о переадресации отправления.

- **Нужно ли предварительно договариваться о сдаче груза на склад ?**

При небольших параметрах Вашего отправления Вы можете сдать груз без предварительного согласования.

- **Зачем нужно при себе иметь паспорт при получении груза? Почему нельзя получить груз по правам?**

Грузы выдаются по основным документам, удостоверяющим личность гражданина РФ, гражданина иного государства, лица без гражданства, утверждённым «Положением о паспорте гражданина РФ» и указом Президента РФ от 21.12.1996 г «Об основных документах, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами РФ»..

Паспорт гражданина Российской Федерации является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации. Права к ним не относятся

- **Почему представитель фирмы не может поставить печать на накладной без заполнения доверенности и получить груз?**

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 1996 г. № 129-ФЗ «О бухгалтерском учёте» все хозяйственные операции, проводимые организацией, должны оформляться оправдательными документами. Эти документы служат первичными учётными документами, на основании которых ведётся бухгалтерский учёт. В соответствии с Постановлением Госкомстата РФ от 30 октября 1997г. N 71а «Об утверждении унифицированных форм первичной учётной документации по учёту торговых операций» доверенности формы № М-2 и № М-2а относятся к документам первичной учётной документации и применяются для оформления права лица выступать в качестве доверенного лица организации при получении материальных ценностей, отпускаемых по наряду, счёту, договору, заказу, соглашению.

- **Можно получить часть груза сейчас, остальную часть позже?**

К сожалению, груз по частям мы не выдаём, исключение возможно только по согласованию с руководством площадки.

- **Выдача груза производится с вагона/машины или со склада?**

Если на момент Вашего прибытия на погрузочный комплекс для получения груз ещё находится в ТС, то Вы можете получить его прямо с вагона/машины. Во всех остальных случаях получить груз можно на складе.

- **Почему мы не принимаем доверенность по факсу?**

Доверенность, переданная по факсимильной связи, не является документом, подтверждающим права уполномоченного лица. В соответствии со статьей 160 ГК лицо, выдающее доверенность, должно собственноручно подписаться в ней. Таким образом, факсограммы (*документы, переданные по факсу*) можно принимать к исполнению при условии гарантии получения оригинала документа либо при наличии договора (*соглашения*) по данному вопросу между передающей и принимающей сторонами (*юридическими лицами*). Кроме того, требование о приложении к выданной от имени юридического лица доверенности печати этого юридического лица установлено пунктом 5 статьи 185 ГК РФ. Каких-либо исключений из этого правила законом не предусмотрено. Следовательно, юридическую силу имеют только оригинальные доверенности.

- **Почему мы не выдаём груз, если в наименовании г/п отсутствуют или присутствуют лишние буквы?**

При отсутствии букв либо присутствии лишних букв мы вынуждены отказать в выдаче груза, т.к. фактически получается несовпадение получателя, которого указал отправитель для получения отправления.

- **Можно ли оформить годовую доверенность на получение груза?**

Такая доверенность оформляется на фирменном бланке организации/ИП с печатью, с перечислением реквизитов, сути доверенности и паспортных данных на кого выписана такая доверенность, а так же, в доверенности должно удостоверяться право представителя на получение всех грузов, пришедших в адрес организации/ИП.

Специальная доверенность на получение грузов частного лица или ИП без печати должна быть нотариально заверена. Срок действия доверенности - 1 год. Выдача груза производится только при наличии у нас оригинала такой доверенности. Копии специальных доверенностей (*даже заверенные*) мы не принимаем.

- **Почему Вы не выдаёте груз по платежному поручению, без уточнения оплаты**

К сожалению, наличие платежного перечисления не даёт уверенности, что перечисленные денежные средства поступят на расчётный счёт Исполнителя. К тому же плательщик может в любое время либо отменить свое поручение в банк, либо в случае недостатка средств на расчётном счёте плательщика данное поручение не будет выполнено банком.

- **Срок доставки груза указывается с доставкой от пункта назначения?**

Нет, срок доставки регламентирует время доставки между складами исполнителя в пункте отправления и пункте назначения.

- **Я не заказывал услугу хранения, почему Вы хотите за это взять деньги?**

Да, Вы её не заказывали, но Вы воспользовались данной услугой автоматически, т.к. не забрали свой груз в течение предоставленных Вам 3-х суток бесплатного хранения. В данном случае мы действовали в Ваших интересах, храня Ваш груз на своем складе, о чем Вы были уведомлены, а значит, согласно закону, наши действия должны быть оплачены по действующим прайс-листам.

- **Почему хранение берется за выходные дни?**

Расчёт складского хранения производится за все дни, когда услуга хранения оказывалась. В выходные и праздничные дни складское хранение Вашего груза также имело место, и, значит, подлежит оплате. Исключение составляют выходные и праздничные дни, если они имели место непосредственно перед, во время и сразу после окончания срока бесплатного хранения.

- **Бесплатна ли погрузка груза?**

Все погрузо-разгрузочные работы на погрузочных комплексах Исполнителя бесплатны для клиента, исключение составляют грузы требующие привлечения работы крана

- **Погрузят ли груз в машину г/п при получении?**

Да, погрузка/выгрузка груза на наших погрузочных комплексах входит в комплекс основных услуг, поэтому осуществляется бесплатно.

- **Можно ли поменять место оплаты?**

Да, для этого необходимо оформить письменное заявление об изменении места оплаты, образец можно взять с сайта, получить по факсу.

- **Что нужно делать, если неверно указан грузополучатель или грузоотправитель?**

Вам необходимо оформить письменное заявление о смене г/о, г/п согласно образцу, размещенному на нашем сайте либо получить образец по факсу. Оформленное письмо необходимо отправить в ближайшее представительство по факсу либо электронной почтой.

- **Если ошибка в наименовании грузополучателя, зачем писать письма?**

Выдача груза производится указанному грузоотправителем лицу, уполномоченному получить груз в пункте назначения. При допущенной ошибке в наименовании г/п мы просим Вас написать письменное заявление о смене г/п, т.к. все заявления, предложения и указания, адресованные нам, должны быть представлены в письменной форме во избежание выдачи груза неверному г/п.

- **Что такое обрешётка?**

Обрешётка представляет собой деревянный каркас (конструкцию из брусков, досок), изготавливается как дополнительная тара, обеспечивающая сохранность груза от динамических нагрузок в процессе доставки.

- **Обязательна ли услуга обрешётки?**

Услуга обрешётки не является обязательной, если тара Вашего отправления соответствует нашим Типовым требованиям к таре (ознакомиться с требованиями можно на нашем сайте).

- **Почему плата берется и за обрешётку, и за перевозку обрешеченного груза?**

При приеме отправления и определении его веса и объёма мы указываем фактические размеры Вашего отправления, без учёта веса/объёма готовой обрешётки. При изготовлении обрешётки Вы производите оплату за материал и работу, при оплате за перевозку обрешеченного отправления Вы оплачиваете за дополнительный вес/объём, появившийся в результате дополнительной упаковки.

- **Я не заказывал услугу обрешётки, хрупкости. Почему Вы это сделали?**

Данную услугу заказал Ваш отправитель, который является представителем заказчика услуги при сдаче груза. Видимо он счёл нужным заказать эти услуги для обеспечения сохранности груза, и мы надеемся, что он пытался согласовать это с Вами.

- **Погрузка-выгрузка оплачивается отдельно или это входит в стоимость услуги за перевозку?**

При оказании услуги доставки из пункта отправления в пункт назначения услуга погрузки/выгрузки входит в комплекс основной услуги и дополнительной оплаты не требует. При оказании услуг по автоэкспедированию услуга по погрузке/выгрузке отправления оплачивается.

- **Что дает услуга «хрупкий груз»?**

При заказе услуги по доставке хрупкого отправления мы особенно тщательно подходим к погрузке и размещению Вашего отправления, оставляя пространство над Вашим грузом во избежание его повреждения другими грузами.

- **Что такое негабаритный груз?**

Негабаритный груз — груз, для обработки которого привлекается дополнительная погрузочная техника. Груз считается негабаритным при весе одного места свыше 100 кг, либо если сумма измерений сторон данного места свыше 3-х метров.

- **Существуют ли скидки? А постоянным клиентам?**

Скидки предусмотрены нашей прайсовой политикой. В зависимости от веса/объёма/груза цена за 1 кг/1 м³ снижается. Если Вы укажете планируемые объёмы перевозок, то мы сможем рассчитать, можете ли Вы рассчитывать дополнительно на индивидуальную скидку.

- **Может ли оплату за перевозку сделать получатель, отправитель, третье лицо?**

Оплату наших услуг может произвести отправитель, получатель, либо третье лицо при наличии соответствующего письменного уведомления (заявления на оплату третьим лицом). Бланк заявления на оплату третьим лицом можно скачать на нашем сайте, получить по факсу, электронной почте, либо лично в офисе

- **Возможна ли оплата услуг после получения груза?**

Выдача груза производится только после оплаты услуг доставки и дополнительных услуг, если они были.

- **Поступила ли оплата за перевозку?**

Уточнить прохождение оплаты можно либо в бухгалтерии по месту оплаты, либо в пункте выдачи на складе.

- **Как получить пакет документов, подтверждающих факт получения груза?**

Необходимо оформить письменный запрос на предоставление документов, подтверждающих факт получения груза. По получению данного запроса мы Вам предоставляем пакет документов.

- **Какие документы выдаются по факту оказанных услуг и каким образом можно их получить?**

По факту выполнения услуг выдается полный пакет документов: товарно-транспортная накладная, счёт, счёт-фактура, акт выполненных работ.

Получить его можно в бухгалтерии г.Уссурийск, по почте (предварительно позвонив в филиал по месту оплаты и заказав бесплатную пересылку), по факсу.