**Правила сдачи груза**

1. Перед отправкой груза Вы можете предварительно рассчитать стоимость перевозки, воспользовавшись **онлайн-калькулятором** на нашем сайте или соответствующим прайс-листом города отправления / назначения. Для этого необходимо знать вес и объем груза, а также решить, каким способом Ваш груз попадет на наш склад: привезете Вы его самостоятельно, либо воспользуетесь нашей услугой по забору груза с адреса отправителя (автоэкспедирование).
2. Перед отправкой груза необходимо убедиться, что упаковка груза соответствует «Типовым требованиям к транспортной таре». Вы можете заказать дополнительную упаковку груза.
3. В случае, если Вы решили воспользоваться нашей услугой по автоэкспедированию, необходимо заполнить **онлайн-заявку** на нашем сайте.
4. Сотрудникам юридических лиц при себе необходимо иметь доверенность на сдачу груза и документ удостоверяющий личность на территории РФ, физическому лицу-документ удостоверяющий личность на территории РФ (паспорт).
5. Прибыв на место сдачи груза, вручите Заявку на перевозку (Поручение Экспедитору) и документы на груз приемосдатчику на складе и присутствуйте при выгрузке груза из автомашины на склад.
6. Ведите счет мест сдаваемого груза совместно с приемосдатчиком во избежание спорных вопросов.
7. Принимаемый груз подлежит проверке и будет осматриваться на соответствие упаковке и отсутствию доступа к содержимому.
8. Приемосдатчик в вашем (вашего представителя) присутствии определяет весогабаритные характеристики груза. Заполняет Заявку на перевозку груза, включает в нее данные весогабаритных характеристик груза, подает Вам на подпись и передает Вам для дальнейшего оформления грузовой накладной в офисе компании Сервис Транс-Карго.
9. Подайте менеджеру компании Сервис Транс-Карго вместе с заявкой, оформленной приемосдатчиком на складе и заверенной вами, документы на груз (товарную накладную, иные документы, отражающие номенклатуру перевозимого груза), Поручение Экспедитору (Заявку на перевозку).
10. Если по прибытии в нашу компании отсутствует Поручение Экспедитору (Заявка на перевозку груза), то Вам необходимо ее заполнить в нашем офисе: указать наименование и форму собственности отправителя/получателя/плательщика, их реквизиты (ИНН) для юридических лиц, паспортные данные для физических лиц; телефоны, фактические адреса, наименование груза, куда груза следует доставить, вид транспорта, сроки доставки, доставка в дверь или до грузового терминала города назначения, место и наименование плательщика за перевозку груза.
11. Получить взамен на Поручение Экспедитору (Заявку на перевозку) оформленную грузовую накладную (Экспедиторскую расписку). Проверить правильность заполнения и подписать согласие на ее исполнение.
12. Решение об укладке мест с содержимым в тару Исполнителя, дополнительной упаковкой с опломбированием (мешки) принимаются Исполнителем самостоятельно при сдаче следующих грузов:
	* видео, фото, аудио техника;
	* комплектующие к ПК, оргтехника (кроме корпусов к ПК), телефоны;
	* медицинская техника, меха и меховые изделия, полуфабрикатные изделия цветных металлов.
13. Для решения спорных вопросов по параметрам и характеристикам груза немедленно привлекайте администрацию компании Сервис Транс-Карго.
14. Все услуги по информированию, предоставлению заявки, определение весогабаритных характеристик грузов, погрузочным работам, являются бесплатными.
15. Обо всех случаях нарушения сотрудниками вышеизложенного порядка просьба сообщать администрации компании по телефону (495)662-79-26 (124).
16. При нарушении Клиентом вышеизложенного порядка Заявка на перевозку (Поручение Экспедитору) становится недействительной, так как отправка по недостоверным или недостающим данным не производится.
17. Один экземпляр грузовой накладной (Экспедиторской расписки) остается у представителя отправителя.
18. ВНИМАНИЕ! Выдача груза в пункте отправления после его размещения в транспортном средстве не производится

**Правила получения груза**

1. О прибытии груза в пункт назначения авиарейсом, Вы будете проинформированы грузовым терминалом аэропорта Вашего города, по прибытии железной дорогой или автомобильным транспортом, специалистом терминала города назначения по телефонному номеру Получателя, указанному в перевозочном документе.
2. Для получения груза Вам необходимо знать номер перевозочного документа.
3. Перед получением груза необходимо убедиться, что перевозка груза оплачена.
4. Вы можете получить груз, приехав на терминал самостоятельно, либо воспользоваться нашей услугой по доставке груза до адреса получателя (автоэкспедирование).
5. В случае если Вы решили воспользоваться нашей услугой по автоэкспедированию, необходимо указать эту услугу в Поручении Экспедитору в момент сдачи груза/или нахождении его в пути.
6. Для получения груза сотрудникам юридических лиц или индивидуальных предпринимателей при себе необходимо иметь доверенность на получение груза и документ удостоверяющий личность на территории РФ, физическому лицу-документ удостоверяющий личность на территории РФ.
7. При получении груза ведите счет получаемых мест совместно с приемосдатчиком, а также проверяйте целостность упаковки во избежание спорных вопросов.
8. После погрузки груза в автотранспорт, распишитесь в получении груза в Товарно-транспортной накладной.
9. Спорные вопросы по параметрам и характеристикам, количеству и состоянию получаемого груза следует решать, не отходя от склада. Для решения спорных вопросов по параметрам и характеристикам груза немедленно привлекайте должностное лицо грузового терминала для составления Коммерческого Акта о несоответствии, заверьте его у должностного лица для предъявления вместе с претензионным иском в Сервис Транс-Карго

**Претензионная работа**

1. Куда обращаться в случае недостачи груза, порчи груза и пр.?

В этом случае Вам необходимо предоставить пакет претензионных материалов, указанных в Договоре. Отправить их в офис Сервис Транс-Карго по электронной почте, оригиналы –почтовым сообщением либо лично.

Обращаем Ваше внимание, что для рассмотрения претензии достаточно копий всех претензионных материалов, направленных по электронной почте. Для производства выплаты необходимы только оригиналы.

1. В какой срок рассматриваются претензии?

С момента получения полного пакета документов по претензии она подлежит рассмотрению в течение 30 суток. Мы стараемся максимально минимизировать время и средства наших клиентов и гарантируем, что Ваша претензия будет рассмотрена в кратчайшие сроки.

1. Почему Ваши представительства не всегда предоставляют письменный ответ клиенту на претензию независимо от результата ее рассмотрения?

Мы обязаны дать письменный ответ по существу претензии в течение 30-ти дней ПОСЛЕ предоставления полного пакета документов от клиента. Если Вам не предоставили письменный ответ в течение указанного срока, сообщите нам об этом.

1. Вес и объём по нашим документам не соответствуют зафиксированным в ТТН.

Измерение веса и объёма производится в присутствии представителя отправителя и подтверждается его подписью в грузовой накладной, заявке на перевозку. Для измерения параметров мы используем стандартные рулетки при замерах объёма груза. При замерах веса груза мы используем мобильные и стационарные весы, на которые ежегодно выдаётся свидетельство о поверке, подтверждающее факт их нормальной работы.

1. Почему срок доставки груза указывается с момента отправления любого ТС? Каков максимальный срок, который может пролежать груз в пункте отправления, дожидаясь отправки?

Регулярность отправлений грузов и сроки доставки зависят от графика движения транспортных средств на маршрутах, поэтому и сроки указываются с момента выхода (отправления) ТС или по расписанию движения.