

УВАЖАЕМЫЕ ПОКУПАТЕЛИ!

Вы можете получить заказанные товары: самовывозом с нашего склада, расположенного по адресу: Московская область, г. Красногорск, Коммунальный квартал, д. 20; заказать доставку оплаченного товара до ближайшего терминала или пункта выдачи транспортной компании; заказать доставку в адрес нахождения заказчика или грузополучателя. Оплата транспортных услуг осуществляется Заказчиком.

При получении товара на нашем складе, убедительная просьба - проверяйте их на отсутствие механических повреждений на складе нашей Компании.

В связи с ростом жалоб наших клиентов на участившиеся случаи повреждений или утраты грузов, отправляемых транспортными компаниями, обращаем ваше внимание на необходимость указания в накладной транспортной компании (экспедиторской расписке) полной объявленной стоимости перевозимого груза, соответствующей стоимости заказанного товара, а также на необходимость страхования груза на полную его стоимость, пренебрежение чем не позволит Вам получить полной суммы компенсации возможного ущерба от перевозчика. Право собственности на товар и риск его случайного повреждения или гибели переходят к Заказчику с момента передачи товара Заказчику или уполномоченным им третьим лицам, в том числе транспортной компании. Наша Компания не несет ответственности за сохранность товаров, переданных представителю Заказчика или перевозчику, поэтому призывает всех своих Заказчиков подходить с полной ответственностью к выбору транспортной компании или представителя, отвечающих за отправку и получение товаров (грузов).

По причине частых случаев нанесения транспортными компаниями механических повреждений грузу настоятельно рекомендуем дополнительно заказывать и оплачивать услугу дополнительных видов упаковки – «паллетного борта» и «жесткой упаковки». «Паллетный борт» или «жесткая упаковка» в особенности необходимы для таких товаров, как динамические головки, гитары, укулеле, зеркальные шары, световые приборы, жидкости для снеговых и дым-машин, а также для других хрупких изделий (пианино, рояли и т.д.). Для некоторых видов товаров использование жесткой упаковки обязательно, к примеру, транспортные компании не принимают к перевозке без жесткой упаковки технические жидкости. Наша Компания не будет рассматривать претензии Покупателей по доставленным транспортными компаниями с механическими повреждениями товаров, в случае отсутствия заказа и оплаты со стороны Заказчика дополнительной упаковки.

В связи с имеющейся возможностью краж товаров сотрудниками транспортных компаний путем их выемки из коробов со "сборным грузом" (например, вместо шести отправленных в коробке гитар, Заказчик получает одну, из-за чего количество отправленных грузовых мест соответствует полученным, но не по внутреннему вложению), настоятельно рекомендуем Вам тщательно проверять по накладной количество полученных мест и наличие всего ассортимента товара при его получении в транспортной компании, и, при необходимости, проверять вес груза в месте его получения для своевременного предъявления претензии перевозчику.

Претензии к внешнему виду, наличию механических повреждений упаковки и/или товара, ассортименту и комплектации товара принимаются строго в письменном виде (по E-mail, по факсимильной связи) в течение двух суток с момента получения оборудования Заказчиком, считая день выдачи груза транспортной компанией.

В претензии просьба в обязательном порядке указывать общее количество полученных мест (особенно сборных), целостность и наличие следов вскрытия или повреждения упаковки. Укажите состав каждого сборного места. Постарайтесь решить максимум вопросов на месте с транспортной компанией. Проверяйте параметры (вес, объем, количество мест, состояние упаковки и т.д.) получаемого груза. По Вашему запросу наш склад вышлет упаковочный лист. Более подробно о требованиях, предъявляемых к оформлению претензий и прочих документов смотрите ниже в прилагающейся справке из действующего законодательства.

По опыту сотрудничества нашей Компании с транспортной компанией ООО «Деловые линии», перевозчик с должным вниманием относится к собственной репутации, вопросам своевременности и качества оказываемых услуг, сохранности и целостности перевозимых грузов, и при наличии повреждений груза, зафиксированных надлежащим образом оформленными актами и вовремя поданными претензиями, своевременно передают документы в страховую компанию для принятия решения о выплате Клиенту соответствующей компенсации.

В интересах наших Покупателей обновляем Правила приема груза от транспортных компаний:

ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО ПРИЕМА ТОВАРА:

Если вы по причинам повреждения или деформации упаковки, из-за ценности или хрупкости содержимого, при обнаружении следов повторного заклеивания упаковки скотчем, сомневаетесь в целостности доставленного вам транспортной компанией заказа, ни при каких условиях не подписывайте документы о приёмке груза, не удостоверившись в целостности и комплектности его содержимого. Предварительно осмотрев упаковку и найдя основания для беспокойства, сделайте снимки упаковки и в обязательном порядке проверьте содержимое в месте получения груза в присутствии сотрудника транспортной компании, который вправе засвидетельствовать выявленные повреждения. Все повреждения в обязательном порядке должны быть вами зафиксированы при помощи средств фото и видеофиксации.

Предупреждаем вас, что в случае обнаружения повреждений груза после подписи транспортной накладной и иных документов транспортной компании без проставления в них отметки и составления акта о выявлении недостатков груза, покинув территорию транспортной компании, в соответствии с п. 1 ст. 8 Федерального закона от 30.06.2003 N 87-ФЗ "О ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ" вы с большой долей вероятности не сможете получить удовлетворения по впоследствии поданной претензии по причине невозможности доказать, что получили груз поврежденным. В случае, если утрата, недостача или повреждение (порча) груза не могли быть установлены при приеме груза обычным способом, такое уведомление экспедитору может быть сделано не позднее чем в течение тридцати календарных дней со дня приема груза. Датой уведомления считается дата получения экспедитором такого уведомления (п. 2 ст. 8 ФЗ № 87-ФЗ от 30.06.2003 г.).

Оплатив услуги или оформив документы о передаче товара в транспортную компанию, вы присоединяетесь к публичной оферте перевозчика на заключение договора транспортной экспедиции груза на установленных им условиях. Как правило, оферта размещается на сайте транспортной компании в сети интернет, ознакомиться с которой в интересах каждого участника грузоперевозки. Так, в частности, согласно пункта 3.2.5. общей оферты ООО «ДЕЛОВЫЕ ЛИНИИ», размещённой по адресу:

<https://www.dellin.ru/articles/1024/>, клиент имеет право за дополнительную оплату в размере 800 (восемьсот) рублей за каждый не полный час, включая НДС, произвести досмотр и проверку внутреннего состояния груза без признаков нарушения упаковки либо с нарушениями упаковки, присутствовавшими и зафиксированными при приеме груза от грузоотправителя на складе экспедитора или по адресу получения груза в случае соответствующего заказа. В случае приобретения таких дорогостоящих и чувствительных к грубой перевалке товаров как пианино и рояли, 800 рублей - символическая плата по сравнению с ценой самого инструмента, своевременное обнаружение дефектов в котором поможет вам избежать в дальнейшем трудностей в фиксации выявленных недостатков и в получении выплаты соответствующей компенсации от перевозчика или от его страховой компании-партнёра.

Порядок действий при приеме груза:

1. Сверить количество мест по факту с указанным в ТТН или УПД (товарно-транспортной накладной или универсальном передаточном документе). Если количество мест не совпадает, произведите вскрытие груза и прием товаров по позициям, а также в обязательном порядке составьте акт о расхождении мест в присутствии сотрудников ТК.
2. Проверьте визуальную целостность внешней упаковки. Она не должна иметь сквозных дыр, повреждений и помятостей, следов переклейки скотча (на заводских упаковках недопустимо наличие «двойного скотча»). Наличие мятой, повреждённой упаковки, упаковки отличной от используемой заводом-изготовителем или поставщиком товара - также является основанием для составления акта о нарушениях и отказа в приеме товара. При любых нарушениях сфотографируйте товар или сделайте видеозапись вскрытия грузового места в присутствии сотрудников ТК, составляйте Акт, в котором опишите обнаруженные нарушения, такие, как повреждения, отсутствие или подмена товара и т.д. Впоследствии сделанные Вами фотографии и видео станут самыми объективными и неопровержимыми аргументами зафиксированного нарушения.
3. Проверьте вес и объем товара по товарно-транспортной накладной (ТТН). Если есть возможность (при приеме на терминале) требуйте перевешивания и замера объема груза в Вашем присутствии. При несовпадении веса или объема порядок действий такой же, как и при прочих нарушениях - обязательно в присутствии представителя ТК производите вскрытие груза и прием товара по позициям согласно накладной и упаковочным листам, составляйте акт о расхождении веса или объема груза.

Обратите внимание, что один экземпляр Акта с оригинальной печатью ТК и подписью сотрудника ТК остается у Вас (у грузополучателя). Транспортная компания, занимающаяся доставкой, считает свои обязательства перед получателем выполненными, если грузополучатель не составит акт о нарушениях и распишется в отсутствии претензий в товарно-транспортных документах. Напоминаем, что акт должен быть составлен при получении груза с участием представителя ТК и грузополучателя, а также быть подписанным с обеих сторон. Акт обязательно должен быть заверен синей печатью ТК.

ПОМНИТЕ, ЧТО СОГЛАСНО ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА:

- Груз считается утраченным, если он не был выдан получателю по истечении тридцати дней со дня истечения срока доставки, определенного договором транспортной экспедиции, или, если такой срок договором не определен, в течение разумного срока, необходимого для доставки груза и исчисляемого со дня принятия экспедитором груза для перевозки (п. 7 ст. 7 Федерального закона от 30.06.2003 N 87-ФЗ "О транспортно-экспедиционной деятельности");

- При обнаружении повреждения тары или упаковки, а также при наличии других обстоятельств, которые могут оказать влияние на изменение состояния груза, перевозчик обязан провести проверку массы, состояния груза, находящегося в поврежденной таре или упаковке (п. 10 ст. 15 Федерального закона от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта");

- Акт составляется в ... случаях:

...

в) утрата или недостача груза, повреждения (порча) груза;

г) непредъявление для перевозки груза, предусмотренного договором перевозки груза;

д) отказ от пользования транспортным средством, предоставляемым на основании договора фрахтования;

е) просрочка доставки груза (ст. 81. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200 "Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом и о внесении изменений в пункт 2.1.1 Правил дорожного движения Российской Федерации");

- Акт составляется заинтересованной стороной **в день обнаружения обстоятельств**, подлежащих оформлению актом. При невозможности составить акт в указанный срок он составляется в течение следующих суток (ст. 82. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200);

- Акт содержит:

а) дату и место составления акта;

б) фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности лиц, участвующих в составлении акта;

в) краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для составления акта;

г) в случае утраты или недостачи груза, повреждения (порчи) груза их описание и фактическое состояние (впоследствии к акту прилагаются результаты проведения экспертизы для определения размера фактических недостачи и повреждения (порчи) груза, при этом указанный акт должен быть составлен в присутствии водителя);

д) информация о составленных документах о расхождениях при приемке (при наличии);

е) подписи участвующих в составлении акта сторон (ст. 84. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200);

- В случае отказа от подписи лица, участвующего в составлении акта, в акте указывается причина отказа (ст. 86. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200);

- Акт на бумажном носителе составляется в количестве экземпляров, соответствующем числу участвующих в его составлении лиц, но не менее чем в 2 экземплярах. Исправления в составленном акте не допускаются (ст. 87. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200);

- В транспортной накладной и заказе-наряде на бумажном носителе должна быть сделана отметка о составлении акта, содержащая краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для составления акта, и размер штрафа (ст. 88. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200);

- При повреждении (порче) груза в процессе перевозки, если впоследствии исключается возможность его использования по прямому назначению, грузополучатель вправе отказаться от принятия груза и потребовать от перевозчика возмещения ущерба в соответствии с частью 7 статьи 34 Федерального закона N 259-ФЗ (п. 2 ст. 15 Федерального закона N 259-ФЗ);

- Экспедитор несет ответственность перед клиентом в виде возмещения реального ущерба за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза после принятия его экспедитором и до выдачи груза получателю, указанному в договоре транспортной экспедиции, либо уполномоченному им лицу, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) груза произошли вследствие обстоятельств, которые экспедитор не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, в следующих размерах:

1) за утрату или недостачу груза, принятого экспедитором для перевозки с объявлением ценности, в размере объявленной ценности или части объявленной ценности, пропорциональной недостающей части груза;

2) за утрату или недостачу груза, принятого экспедитором для перевозки без объявления ценности, в размере действительной (документально подтвержденной) стоимости груза или недостающей его части;

3) за повреждение (порчу) груза, принятого экспедитором для перевозки с объявлением ценности, в размере суммы, на которую понизилась объявленная ценность, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере объявленной ценности;

4) за повреждение (порчу) груза, принятого экспедитором для перевозки без объявления ценности, в размере суммы, на которую понизилась действительная (документально подтвержденная) стоимость груза, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере действительной (документально подтвержденной) стоимости груза (п. 1 ст. 7 ФЗ № 87-ФЗ от 30.06.2003 г.);

- Претензии к экспедитору могут быть предъявлены в течение шести месяцев со дня возникновения права на предъявление претензии. Указанный срок исчисляется в отношении:

возмещения убытков за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза со дня, следующего за днем, когда груз должен быть выдан;

возмещения убытков, причиненных клиенту нарушением срока выполнения обязательств по договору транспортной экспедиции, со дня, следующего за последним днем действия договора, если иное не определено сторонами;

нарушения иных обязательств, вытекающих из договора транспортной экспедиции, со дня, когда лица, указанные в пункте 2 настоящей статьи, узнали или должны были узнать о таких нарушениях. (п. 4 ст. 12 ФЗ № 87-ФЗ от 30.06.2003 г.);

- Претензия содержит:

а) дату и место составления;

б) полное наименование (фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места нахождения (места жительства) лица, подавшего претензию;

в) полное наименование (фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места нахождения (места жительства) лица, к которому предъявляется претензия;

г) краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для подачи претензии;

д) обоснование, расчет и сумма претензии по каждому требованию;

е) перечень прилагаемых документов, подтверждающих обстоятельства, изложенные в претензии (акт и транспортная накладная, заказ-наряд с отметками и др.);

ж) фамилию, имя и отчество (при наличии), должность лица, подписавшего претензию, его подпись (ст. 90. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200);

- Претензия составляется в 2 экземплярах, один из которых отправляется перевозчику (фрагтовщику), а другой остается у лица, подавшего претензию (ст. 90. Постановления Правительства РФ от 21.12.2020 N 2200);

- Перевозчики, фрагтовщики обязаны рассмотреть предъявленные им претензии и о результатах их рассмотрения уведомить в письменной форме заявителей в течение тридцати дней со дня получения соответствующей претензии (п. 1 ст. 40 Федерального закона N 259-ФЗ; п. 5 ст. 12 ФЗ № 87-ФЗ от 30.06.2003 г.);

- Срок исковой давности по требованиям, вытекающим из договоров (автомобильных) перевозок, договоров фрагтования, составляет один год. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии или иска, в том числе в отношении:

1) возмещения ущерба, причиненного недостачей, повреждением (порчей) багажа, груза, со дня выдачи багажа, груза;

...

3) возмещения ущерба, причиненного утратой груза, со дня признания груза утраченным;

4) просрочки доставки багажа, груза со дня выдачи багажа, груза (ст. 42 Федерального закона N 259-ФЗ; ст. 13 ФЗ № 87-ФЗ от 30.06.2003 г.).