

ДОСТАВКА24

ИСКРЕННЕ ВАША

ПАМЯТКА КЛИЕНТА

**Дорогой клиент,
обязательно ознакомьтесь с информацией
указанной в памятке**

МИНСК



Забор груза

- Заказы принимаются **день-в-день до 17:00** (при наличии грузовых мест от 200 кг - до 15:00) **и за 2 часа до закрытия склада отправителя.**
**Дверь/дверь - до 16:00.*
- Принятые заказы на **терминале** обрабатываются **до 20:00** по адресу г. Минск, Долгобродская улица, 16А, роллета 10-7.
- Забор груза по адресу, указанному в заявке, осуществляется в **ПН-ПТ с 12:00 до 19:00** и **СБ с 12:00 до 18:00.**
- Минимальный **интервал для забора груза - 2 часа** (в течение этого времени приезжает водитель). К началу интервала груз должен быть упакован, подписан номерами заказов, сопроводительные документы (ТТН, бланки доставки, почтовая квитанция) должны быть готовы.
- Забор заказов **на одном адресе** (в одном пункте забора) осуществляется **единоразово**. При оформлении заказа(-ов) следует указывать время готовности всех заказов.
- Максимальное время **погрузки груза до 400 кг** - не более **15 минут.**



Доставка груза

- Доставка по Минску осуществляется на следующий **по графику** день **с 9:00 до 18:00** (физ. лицам с 8:00 до 22:00).
- **Время** доставки, указанное **в заявках**, носит **рекомендательный характер**. Перевозчик учитывает пожелания заказчиков и выполняет их по мере возможности.
- **Накануне доставки** получателю приходит бесплатное **смс-оповещение** с приблизительным промежутком времени доставки и номером телефона курьера.
- Максимальное время **разгрузки груза до 400 кг** - не более **15 минут.**



РЕГИОНЫ



Забор груза

- Заказы на забор груза из региона принимаются **до 17:00 за день до забора**. Сам забор осуществляется согласно графику в течении рабочего дня с 9:00 до 18:00.
- Забор заказов **на одном адресе** (в одном пункте забора) осуществляется **единоразово**.
- Максимальное время **погрузки груза до 400 кг** - не более **15 минут**.



Доставка груза

- Доставка по регионам осуществляется **после забора** на следующий **по графику** день **с 9:00 до 18:00** (физ. лицам с 8:00 до 22:00).
- **Время** доставки, указанное **в заявках**, носит **рекомендательный характер**. Перевозчик учитывает пожелания заказчиков и выполняет их по мере возможности.
- **Накануне доставки** получателю приходит бесплатное **смс-оповещение** с приблизительным промежутком времени доставки и номером телефона курьера.
- Максимальное время **разгрузки груза до 400 кг** - не более **15 минут**.



* Доставка из **регионов**, где **нет терминала**, осуществляется **после забора через 1 доставочный день**, либо согласно графика обслуживания нас. пункта.

УПАКОВКА ЗАКАЗА

1



Упаковка без повреждений

Используйте упаковку, на которой нет внешних повреждений и загрязнений.

2



Применяйте наполнитель

Если содержание коробки не зафиксировано внутри, обязательно применяйте наполнитель, а для хрупких отправок - смягчающий материал (например, воздушно-пузырчатая пленка).

3



Упаковка должна защищать от повреждений при перевозке

Упаковка должна защищать груз отправителя и соседние грузы от повреждений при перевозке.

4



Коробки на паллете должны быть надежно обмотаны

Если груз упакован в несколько коробок на паллете, конструкция должна быть надёжно обмотана скотчем или упаковочной пленкой.

5



Наклейки с маркировкой обязательны

Обязательно нанесите на все грузовые места наклейки с маркировкой.

6



Соответствие манип. знакам и отсутствие старой маркировки

На упаковочных материалах должны отсутствовать: старая маркировка груза и манипуляционные знаки, не соответствующие содержимому.

7



Ответственность за упаковку несет Отправитель

Ответственность за правильную упаковку груза, обеспечивающую его сохранность в условиях транспортировки, несет Отправитель. Упаковка должна быть достаточно прочной, чтобы выдержать несколько перегрузок товара.

УПАКОВКА ЗАКАЗА

Ситуация	Правильно	Неправильно
В заказе есть хрупкие товары (например, стеклянные товары, зеркала, смартфоны) или жидкости в стеклянных емкостях, у которых нет своей упаковки.	Завернуть товар в воздушно-пузырчатую пленку, края заклейте скотчем. Поместить отправление в коробку. Промаркировать коробку обозначением ХРУПКОЕ ОСТОРОЖНО.	Поместить товар в коробку без дополнительной упаковки и не промаркировать коробку специальным обозначением.
В заказе есть мнущиеся большие товары (например, календари, плакаты, карты).	Сложить в тубус. Промаркировать обозначением БЕРЕЧЬ ОТ ВЛАГИ.	Обернуть пленкой.
В заказе есть товары, которые могут испортиться от влаги (например, книги).	Завернуть в белую, непрозрачную, матовую стрейч-пленку или сложить в коробку и обернуть пленкой. Промаркировать обозначением БЕРЕЧЬ ОТ ВЛАГИ.	Обернуть упаковочной бумагой.
Товары сложной формы, у которых нет прочной заводской упаковки. Например: кресла, стулья, скейтборды, швабры, скребки, лопаты, гладильные и сушильные доски, песочницы, турники, карнизы.	Выступающие части завернуть в воздушно-пузырчатую пленку, либо упаковать в картон и поверх картона плотно замотать стрейч-пленкой.	Обернуть пленкой.
Бытовая химия, краски, любые жидкие товары.	Сначала необходимо поставить в коробку, после завернуть в воздушно-пузырчатую пленку. Упаковать товар в сейф пакет. Промаркировать коробку надписью: ПЕРЕВОЗИТЬ В ВЕРТИКАЛЬНОМ ВИДЕ.	Упаковать в картонную коробку.

Максимальные размеры одного грузового места: длина 120 см x ширина 80 см x высота 185 см и вес 100кг.
Если размер больше, то только после согласования с менеджером (оператором).

СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Экспресс-доставка сборных грузов



Правила заполнения ТТН

- В графе **Автомобиль** и **Водитель** - данные необходимо запросить у ООО «Доставлено».
- В графе **Заказчик перевозки** и **Грузоотправитель** - необходимо указывать наименование вашего юридического лица.
- В графе **Грузополучатель**, при доставке **юр. лицу** - необходимо указывать **наименование юр. лица, которому доставляется груз**; при доставке **физ. лицу** - необходимо указывать **данные ООО «Доставлено»**.
- В графе **Основание отпуска**, при доставке **юр. лицу** - необходимо указывать **договора Отправителя с Получателем и Отправителя с ООО «Доставлено»**; при доставке **физ. лицу** - необходимо указывать **Договор/счет Отправителя с Получателем и Договор Отправителя и ООО «Доставлено»**.
- В графе **Пункт погрузки** - необходимо указывать ваш адрес погрузки.
- В графе **Пункт разгрузки** - необходимо указывать адрес доставки груза

Доставка по Бланку Доставки и ТТН.
Для документов только по Бланку Доставки.



СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Почтовые отправления



Правила заполнения почтовой квитанции

- Заполнить всю информацию в графах **Отправитель**, **Тип вложения**, **Масса отправления**, **Данные получателя**.
- В графе **Прием отправления** необходимо указать **ФИО**, поставить **подпись** и **печать Отправителя**.



Вручение посылки

- **Вручение** посылки происходит **только после подписания квитанции** (при оплате с наложенным платежом сначала оплата – потом вручение!).
- **Вручение** для **юр. лиц** - по **круглой печати** или по **доверенности** (если **доверенность разовая**, то необходим **оригинал**, если **многоразовая**, то необходим **заверенный скан доверенности**).
- **Вручение** для **физ. лиц** - по **документу, удостоверяющему личность** и **только совершеннолетним (18+)**.

Принимаемые документы — это вод. удостоверение, военный билет, паспорт, вид на жительство и тд.

СТОИМОСТЬ ДОСТАВКИ

При расчёте стоимости доставки учитывается два показателя: **физический** и **объёмный** вес груза.

Объём = длина*ширина*высота, **1 куб = 250 кг**

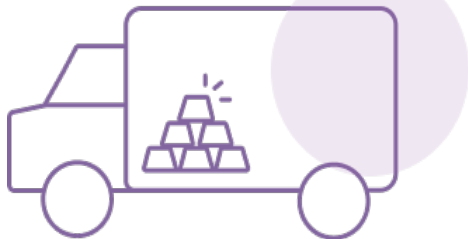
Объёмный вес = длина*ширина*высота / 4000 (если габариты в см)

Объёмный вес = длина*ширина*высота * 250 (если габариты в м)

Платным весом считается тот, что выходит больше (физический или объёмный).

Сравнив 2 показателя и определив Платный вес, узнать стоимость перевозки можно по таблице с Тарифами.

СЛИТКИ



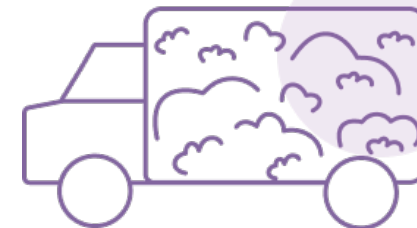
Объем = 0,15 м³
Физ. вес = 250 кг

Платный вес

250 кг

Тариф одинаковый

БАТА



Объем = 1 м³
Физ. вес = 25 кг

ОПЦИЯ ПОГРУЗКИ/РАЗГРУЗКИ (ПОМОЩЬ В ПОДЪЕМЕ) ГРУЗОВЫХ МЕСТ

Тарификация:

- Заказ общей массой **до 30 кг** - **без доплат.**
- Заказ общей массой **от 31 кг до 99 кг** - **13 б.р.**
- Заказ общей массой **от 100 кг до 149 кг** - **18 б.р.**
- Заказ общей массой **от 150 кг до 199 кг** - **24 б.р.**
- Заказ общей массой **от 200 кг до 249 кг** - **30 б.р.**
- Заказ общей массой **от 250 кг до 299 кг** - **35 б.р.**
- Заказ общей массой **от 300 кг до 350 кг** - **38 б.р.**

Если в доме нет лифта или товар не помещается в лифт - компания не может гарантировать помощь в подъёме заказа.

Все тарифы указаны без НДС (ставка НДС 20%).

Услуга оказывается, если:

- отправка содержит грузовое место с физ. весом не более 30 кг
- сумма габаритов грузового места не более 270 см и/или макс. измерение (габарит) не превышает 200 см
- не дальше 20 м от места парковки ТС

** Оплата за опцию производится исключительно заказчиком*



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

1



Замена ТТН

В случае, если по вине Заказчика ТТН была испорчена и подлежит замене у Перевозчика, Заказчик уплачивает Перевозчику штраф в размере стоимости услуги за каждую испорченную по вине Заказчика ТТН.

2



Ожидание разгрузки

В случае превышения Грузоотправителем/Грузополучателем времени погрузки/разгрузки согласно редакции регламента доставки, Заказчик возмещает Перевозчику понесенные дополнительные расходы «Простой», стоимость которого равна 0,80 рублей/за минуту без НДС.

3



Переадресация

В случае изменения адреса грузополучателя, заказчик возмещает Перевозчику понесенные дополнительные расходы «Переадресацию», стоимость которой равна 7,50 руб без НДС.

4



Оформление доверенностей на получение груза

За оформление доверенностей на получение груза от ООО «Доставлено» по услуге «Экспресс-доставка» применяется надбавка к основному тарифу в размере 5% от стоимости доставки

5



Возврат не доставленных отправлений

Возврат не доставленного груза отправителю с доставкой составляет 50% от стоимости услуги.

6



Адрес повышенной сложности

Адреса, которые имеют свой график обслуживания согласно перечню с надбавкой – 10 рублей без НДС.

7



Опция погрузки/разгрузки (помощь в подъеме) грузовых мест

Описание услуги указана выше.

Остались вопросы?

Свяжитесь с нами:

Контакт-центр

 +375 29 671 90 90

 +375 33 671 90 90

 info@dostavka24.by

Административный офис

 +375 17 388 42 66

 +375 29 383 22 66

 +375 33 383 22 66

Адрес

 г. Минск, Долгобродская улица, 16А.

Почтовый адрес

 220107, а/я 11, г. Минск

ДОСТАВКА24

ИСКРЕННЕ ВАША