



## ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Уважаемые клиенты!

ТОО "Avis Logistics" просит Вас внимательно ознакомиться с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы. Если в данном документе Вы не нашли ответа на интересующий вопрос относительно нашей компании, Вас с удовольствием проконсультирует персонал ближайшего офиса ТОО "Avis Logistics".

### 1. Вопросы общего характера.

- 1.1. **Вопрос.** Как можно ознакомиться с реквизитами Вашей компании?  
**Ответ.** Наши реквизиты вы можете найти в типовом договоре, доступном для скачивания на сайте нашей компании в разделе Нормативная база.
- 1.2. **Вопрос.** Является ли ТОО "Avis Logistics" плательщиком НДС?  
**Ответ.** Да, ТОО "Avis Logistics" подтвердило постановку на учёт по НДС. Свидетельство о постановке на регистрационный учёт по налогу на добавленную стоимость серия 60001 номер 0032740 выдано НУ по Медеускому району г. Алматы 10 августа 2012 года. Все тарифы нашей компании указаны с учётом НДС. Скан-копию свидетельства Вы можете просмотреть на сайте в разделе Учредительные документы.
- 1.3. **Вопрос.** Оказывает ли Ваша компания брокерские услуги по таможенному оформлению товаров, перемещаемых через таможенную границу Республики Казахстан?  
**Ответ.** Нет. ТОО "Avis Logistics" не обладает лицензией таможенного брокера. Мы можем лишь проконсультировать относительно перечня документов, необходимых для таможенного оформления ввозимых в РК либо вывозимых за её пределы товаров.
- 1.4. **Вопрос.** Нужно ли проводить таможенное оформление при перевозке документов?  
**Ответ.** Нет, если перевозимые документы не имеют коммерческой стоимости. В противном случае таможенное оформление необходимо.
- 1.5. **Вопрос.** Может ли частное лицо провозить через таможенную границу Казахстана товары беспошлинно, для использования в личных целях?  
**Ответ.** Да, но при условии, что количество товара каждого вида не превышает 1-2 единиц, общая стоимость перевозимых товаров не превышает 500 долларов США, а общий вес не превышает 31 кг. В этом случае частное лицо вправе провезти товары на условиях упрощённой схемы декларирования, т.е. беспошлинно. Стоит заметить, что на таких условиях частное лицо имеет право провозить не более одной партии товаров в течение одного календарного месяца.
- 1.6. **Вопрос.** Файлы, размещённые на сайте, не открываются на моём компьютере?  
**Ответ.** Для просмотра содержимого файлов Вам понадобится программа Adobe Reader, скачать которую можно в интернете, в открытом доступе.

### 2. Предоставление услуг.

- 2.1. **Вопрос.** Какие услуги вы предоставляете? Какие направления Вы обслуживаете?  
**Ответ.** ТОО "Avis Logistics" осуществляет курьерскую доставку документов, посылок и грузов по принципу «от двери до двери» по территории Республики Казахстан, странам СНГ и дальнего зарубежья. Полный перечень обслуживаемых нашей компанией направлений Вы можете найти в тарифном справочнике нашей компании, доступном для скачивания на сайте ТОО "Avis Logistics" в разделе Услуги и тарифы.
- 2.2. **Вопрос.** По каким дням осуществляется доставка?  
**Ответ.** Мы осуществляем доставку с понедельника по пятницу за исключением праздничных дней, выпадающих на эти дни недели. Доставка в выходные либо праздничные дни также возможна, но за дополнительную плату к общему тарифу. Подробнее ознакомится с условиями доставки подобного рода Вы можете на сайте в разделе Дополнительные услуги.
- 2.3. **Вопрос.** Что делать, если получателя не оказалось по указанному мной адресу?  
**Ответ.** Мы бесплатно осуществляем две попытки доставки. Если офис либо квартира закрыты, курьер оставляет уведомление о попытке доставки с контактами ближайшего офиса и просьбой связаться как можно быстрее для организации доставки. Если после второй попытки доставки получатель не вышел на контакт, мы запрашиваем отправителя о дальнейших действиях в

отношении его отправления – вернуть, уничтожить либо доставить по другому адресу. Условия переадресации в рамках одного города Вы можете на сайте в разделе Дополнительные услуги. Переадресация в другой город рассчитывается согласно тарифов ТОО "Avis Logistics".

2.4. **Вопрос.** Возможно ли получение скидки на Ваши услуги?

**Ответ.** Да. Предоставление услуг по специальным (сниженным) тарифам возможно при наличии определённого объёма отправок в месяц. Размер скидки просчитывается исходя из объёма отправок, направлений перевозок и характера перевозимых грузов. Скидки предоставляются только при заключении договора на оказание курьерских услуг. Для обсуждения условий заключения договора обратитесь к персоналу ближайшего офиса ТОО "Avis Logistics".

2.5. **Вопрос.** Есть ли ограничения на размер и вес перевозимых грузов?

**Ответ.** Да. Размеры для отправок, оплачиваемых по тарифу Экспресс и Блиц, ограничены размерами грузовых люков воздушных судов. Если хотя бы один из габаритов Вашего отправления превышает 50 см, мы рекомендуем проконсультироваться у персонала ТОО "Avis Logistics". Если вес одного места превышает 70 кг, стоимость и возможность доставки уточняется по индивидуальному запросу.

2.6. **Вопрос.** Возможен ли вызов курьера к определённому часу?

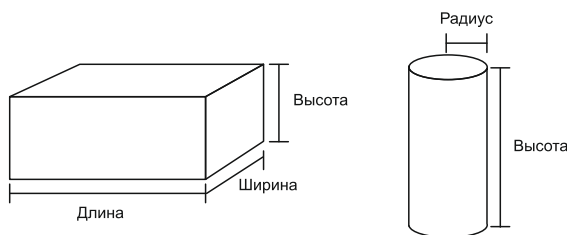
**Ответ.** К сожалению, условия современных мегаполисов не всегда позволяют забирать либо доставлять отправления в строго оговоренное время. Поэтому мы настоятельно просим своих клиентов указывать временной интервал (как минимум 1 час) при вызове курьера.

2.7. **Вопрос.** В какие сроки осуществляется доставка?

**Ответ.** Срок доставки варьируется в зависимости от типа тарифа и направления. Для более подробной информации свяжитесь с персоналом ближайшего офиса ТОО "Avis Logistics".

2.8. **Вопрос.** Что такое объёмный вес и как он рассчитывается?

**Ответ.** Объёмный вес отправления – это расчетная величина, отражающая плотность груза. Обычно менее плотный предмет занимает больший объём пространства по сравнению с более плотным при том же весе. В соответствии с усовершенствованной конструкцией и технологией современных самолётов, компании-перевозчику необходимо адаптировать вычисление объёмного веса, чтобы повысить эффективность использования грузового помещения и избежать перегрузки по объёму. В случае превышения объёмного веса над физическим, тариф на отправку определяется в соответствии с объёмным весом, который рассчитывается по следующей формуле:



$$(Д * Ш * В) / 5000 = \text{объёмный вес для куба (кг)}$$
$$(\pi * R^2 * В) / 5000 = \text{объёмный вес для цилиндра (кг)}$$

Д - длина (см), Ш - ширина (см), В - высота (см), R = радиус (см),  $\pi$  - постоянная величина,  $\approx 3,14$   
Например, объёмный вес коробки размером 48 см \* 36 см \* 52 см рассчитывается так:

$$48 * 36 * 52 = 89856 / 5000 = 17,97 \text{ кг}$$

2.9. **Вопрос.** Осуществляет ли Ваша компания доставку хрупких предметов, таких как стекло, керамика, техника и т.п.?

**Ответ.** Доставка такого рода отправок возможна. Однако Отправитель должен сам должным образом упаковать подобное отправление, принимая на себя ответственность в случае повреждения при перевозке в силу недостаточно прочной упаковки. Либо мы готовы предоставить дополнительную упаковку за отдельную плату.

2.10. **Вопрос.** Существуют ли ограничения на перевозку каких-либо категорий товаров?

**Ответ.** Да. На сайте ТОО "Avis Logistics" в разделе Нормативная база размещён Перечень предметов, запрещённых к пересылке по сети ТОО "Avis Logistics". Мы настоятельно рекомендуем внимательно ознакомиться с этим документом при подготовке курьерского отправления.

2.11. **Вопрос.** Предоставляет ли Ваша компания упаковочный материал?



**Ответ.** Мы бесплатно предоставляем стандартный упаковочный материал – картонные конверты и пластиковые пакеты с фирменной символикой. В случае, если данные упаковочные материалы не подходят для упаковки, отправитель может сам упаковать отправление, либо доверить это нам по предварительной договорённости. Стоимость дополнительной упаковки можно посмотреть на сайте в разделе Услуги и тарифы – Дополнительные услуги.

2.12. **Вопрос.** *Какая информация требуется от отправителя при оформлении отправки?*

**Ответ.** Наименование компании-получателя либо ФИО получателя, точный почтовый адрес с указанием индекса, контактные телефоны, любая другая информация, способная облегчить и ускорить процесс доставки.

2.13. **Вопрос.** *Какую документацию должен оставить мне курьер, принявший отправление к пересылке?*

**Ответ.** У Вас на руках должен остаться оригинал (первый экземпляр) курьерской накладной. Мы настоятельно просим отправителей заполнять накладные самостоятельно, чтобы избежать недоразумений в правильности заполнения контактной информации и её полноте. Если Вы затрудняетесь в заполнении курьерской накладной, либо сомневаетесь в правильности заполнения её курьером, ознакомьтесь с Образцом заполнения курьерской накладной. После доставки вашего отправления в офис ТОО "Avis Logistics" курьер привезёт фискальные документы (при оплате наличными) либо счёт-фактуру (при оплате перечислением). Подробнее о платёжных документах см. пункт 3.1. ниже по тексту.

2.14. **Вопрос.** *Осуществляет ли Ваша компания доставку на абонентские ящики?*

**Ответ.** Как правило, нет. Поскольку мы принимаем на себя обязательства не только доставить отправление по указанному адресу, но и, при необходимости, отчитаться о проделанной работе, т.е. предоставить информацию о том, кто, когда и в какое время расписался в получении Вашего отправления, доставка на адрес абонентских ящиков не практикуется. Однако при наличии письма от отправителя об отсутствии претензий по поводу отсутствия документального подтверждения факта доставки мы готовы осуществить такую доставку.

2.15. **Вопрос.** *Как я могу получить информацию о доставке моего отправления?*

**Ответ.** Для отслеживания местонахождения Вашего отправления перейдите в раздел Трейсинг на сайте Avis Logistics. Кроме этого есть ещё ряд способов получить уведомление о доставке, как платных, так и бесплатных. Они подробно описаны в разделе Услуги и тарифы.

2.16. **Вопрос.** *Как я могу рассчитать стоимость доставки моего отправления?*

**Ответ.** Для расчёта стоимость доставки Вашего отправления воспользуйтесь тарифным калькулятором на сайте либо обратитесь в ближайший офис ТОО "Avis Logistics".

### 3. Оплата услуг.

3.1. **Вопрос.** *Как я могу оплатить стоимость доставки моего отправления?*

**Ответ.** Мы принимаем несколько видов платежей – наличными, банковскими картами, перечислением по выставленному счёту либо оплату в мобильных приложениях АТФ24 и CaspiGold, в скором времени заработает также платёжный шлюз непосредственно на сайте Avis Logistics. При оплате от юридического лица либо ИП мы просим подготовить реквизиты Вашей компании либо полные ФИО и БИН отправителя для подготовки счёта-фактуры и фискального чека с приходным ордером (для оплаты наличными). При оплате перечислением в момент передачи отправления курьеру ТОО "Avis Logistics" мы просим отправителя заполнить Гарантийное обязательство, подтверждающее намерение оплатить наши услуги в течение 3 (трёх) банковских дней. Подписание этого документа позволит начать процесс доставки, не дожидаясь поступления оплаты на наш расчётный счёт.

3.2. **Вопрос.** *Возможно ли заключение договора с Вашей компанией на постоянное сотрудничество?*

**Ответ.** Разумеется. Для размещения заявки на заключение договора заполните специальную форму на нашем сайте либо свяжитесь с персоналом ближайшего к Вам офиса.

### 4. Претензии.



4.1. **Вопрос.** Что мне делать, если моё отправление повреждено?

**Ответ.** Напишите официальную претензию на имя первого руководителя ТОО "Avis Logistics" с описанием сущности претензии и своими контактами для обратной связи. Ответ на претензию Вы получите после нашего внутреннего расследования.

4.2. **Вопрос.** Несёт ли Ваша компания материальную ответственность за сохранность перевозимых грузов?

**Ответ.** Мы принимаем ограниченную ответственность за какую-либо потерю либо повреждение. Условия ответственности подробно описаны в Стандартных условиях перевозки по сети ТОО "Avis Logistics". Для полной материальной ответственности мы рекомендуем страховать пересылаемые по нашей сети отправления в любой страховой компании по усмотрению отправителя.