

Требования к качеству экспресс курьерских посылок

У Вас безусловно появятся вопросы о перевозке, поэтому мы подготовили этот раздел. Чтобы отправить Ваш товар быстро и безопасно рекомендуем ознакомиться с приведенной ниже информацией.

Заказ

Способ заказа

Заказ возможно сделать по электронной почте: office.rix@vim.ee или позвонив по телефону: +371 67331906.

Способ оплаты

Перечислением

Принятие и доставка

Rakalrojumu pieteikšanas laiks

До 15-00, если позже, то посылка возможно будет принята на следующий рабочий день.

Возможно ли принять/доставить посылку в конкретное время?

Время принятия посылки зависит от запланированного маршрута курьеров. Обычно принятие происходит в рабочие дни с 9:00 до 17:30. Делая заказ, Вы можете указать желаемое время приёма/доставки посылки, но это не гарантировано.

Уже 16-00 и моя посылка не принята. Когда будет курьер?

Принятие посылки происходит до 17:30. Если Вы обеспокоены тем, что посылка не принята, пожалуйста, свяжитесь с нами после 16:00, и мы уточним эту информацию.

Что нужно писать в описании посылки?

Ответ на этот вопрос должен быть простым и повествовательным. Например, "мышка для машины". Никогда не пишите "подарок" или "товары", потому что она будет задержана на таможне во время классифицирования отправляемых предметов. Вы должны ввести каждый предмет отдельно, чтобы избежать задержек и

дополнительных расходов. Пожалуйста, отметьте, если предмет принадлежит к нежелательным посылкам и отправляется на риск клиента.

Какую стоимость товара указывать?

Указанная стоимость должна соответствовать реальной стоимости товара, поэтому не разрешается указывать нулевое значение. Указанная стоимость должна быть подтверждена с помощью чека, счета или накладной. Личные вещи, стоимость которых невозможно доказать, не рекомендуется отправлять потому, что для данных товаров не предусматривается гарантия на полное вознаграждение.

Что происходит в случае неправильной таможенной декларации (при отправлениях за пределы Евросоюза)?

Таможенная декларация должна содержать четкое описание и причины экспорта. Если таможенник находит различные предметы, как указано в декларации (например, подарок, но на самом деле отправлена покупка), то Вам будет предъявлена определенная доплата или посылку возвратят обратно.

Будет ли звонить курьер перед приёмом/доставкой посылки?

Если Вам необходимо, чтобы курьер позвонил перед приёмом/доставкой посылки, просим указать это, делая заказ. Если Вы хотите, чтобы курьер с Вами связался, то обязательно укажите номер телефона той страны, в которой будет приём/доставка посылки.

Что делать, если нет номер телефона получателя/отправителя?

Если нет номера получателя/отправителя или указан номер телефона не конкретной страны приёма/доставки посылки, то это может вызвать задержку приёма/доставки.

Поврежденные и потерянные посылки, предъявление претензий и возмещение ущерба

Как подать претензию?

Чтобы подать претензию, Вам нужно заполнить бланк претензий. После получения претензии мы с Вами свяжемся, срок рассмотрения претензии 40 дней с момента её получения.

Нужно ли мне подписываться за получением посылки, если она повреждена?

Если товар поврежден, пожалуйста, подпишитесь за доставку, но отметьте, что товар поврежден. Если Вы подпишитесь и не отметите повреждение, то позже у Вас больше не будет возможности предъявить претензию.

Нужно ли сохранить повреждённую упаковку в случае получения повреждённой посылки?

Да, поврежденная упаковка должна быть сохранена, потому что она служит в качестве доказательства. Если упаковка не сохранена, это может повлиять на возможность компенсировать ущерб.

Кто может подать претензию?

Только персоне, которая сделала заказ. Компенсация будет выплачена только персоне, которая сделала заказ.

В течении какого времени мне нужно подать претензию о потерянной или повреждённой посылке?

Претензию за потерянную посылку необходимо предъявить в течение 5 календарных дней после констатирования факта потери.

Претензию за поврежденную или потерянную часть посылки необходимо предъявить в течение 5 календарных дней после получения посылки.

В течении какого срока будет рассмотрена претензия?

Отраслевой стандарт, чтобы рассмотреть претензию предусматривает 8-12 недель. Цель VIM заключается в том, чтобы рассмотреть любую претензию в течение 30 календарных дней.

В каком случае ущерб не будет выплачен?

Существуют исключения, когда ущерб не покрывается. Например, если вы отправляете запрещенную или ограниченную доставку, или если доставка не упакована надлежащим образом.

Застрахованы ли посылки?

Нет, не застрахованы. Если клиент хочет, тогда можно за дополнительную плату оформить страховку.

Как я могу получить свою повреждённую посылку обратно?

Поврежденную посылку нельзя перемещать, пока претензия не будет урегулирована. Партнеры имеют право забрать посылку на экспертизу. Если претензия оплачивается в полном объеме, посылка не будет возвращена. В случае ремонта посылка будет отправлена обратно отправителю или получателю.