



## Дополнение № 4

к Условиям оказания услуг при транспортно-экспедиционном обслуживании грузов ООО «НЛА»  
к договору на транспортно-экспедиционное обслуживание грузов

### Порядок действий при обнаружении повреждений контейнера и/или груза при выгрузке (с перечнем документов/данных для рассмотрения претензии Экспедитором)

В случае, если Клиент (Грузополучатель, Получатель) при выгрузке контейнера обнаружил повреждение, утрату, недостачу груза или при внешнем осмотре контейнера есть основание предполагать наличие доступа к содержимому контейнера (отсутствие пломбы, дыры в конструкции, повреждение запоров на дверях контейнеров) и/или подмочки груза, то вышеуказанному лицу следует строго соблюдать следующую последовательность действий:

1. Проверить исправность пломб на контейнере и соответствие номеров пломб тем номерам, которые указаны в имеющихся в его распоряжении транспортных документах.

2. Проверить отсутствие повреждений в конструкции контейнера (в том числе его крыши) и удостовериться в отсутствии доступа к внутреннему содержимому контейнера.

3. Если контейнер по пункту 1 или 2 проверку не прошел, то Клиент (Грузополучатель, Получатель) должен:

- не приступать к выгрузке груза, подробно осуществить фото и/или видеофиксацию выявленных обстоятельств, обеспечить сохранность состояния контейнера и его содержимого;

- незамедлительно письменно уведомить ООО «НЛА» о сложившейся ситуации и выявленных обстоятельствах по электронной почте: [cs@necoline.net](mailto:cs@necoline.net) и по телефону: +7 (812) 467-37-80/ ответственного менеджера по работе с клиентами, с приложением подтверждающих фото и /или видео;

- ожидать дальнейших инструкций от сотрудников ООО «НЛА».

4. Если контейнер по пункту 1 или 2 проверку прошел, но при вскрытии контейнера или после его частичной растарки были выявлены повреждения, в том числе подмочка груза, утрата, недостача груза, то Клиент (Грузополучатель) должен:

- остановить дальнейшую выгрузку контейнера, подробно осуществить фото и/или видеофиксацию выявленных обстоятельств, обеспечить сохранность состояния контейнера и его содержимого (в том числе и уже частично выгруженного), принять меры для минимизации формирования дальнейшего ущерба грузу;

- незамедлительно письменно уведомить ООО «НЛА» о сложившейся ситуации и выявленных обстоятельствах по электронной почте: [cs@necoline.net](mailto:cs@necoline.net) и по телефону: +7 (812) 467-37-80 / ответственного менеджера по работе с клиентами, с приложением подтверждающих фото и /или видео;

- ожидать дальнейших инструкций от сотрудников ООО «НЛА».

5. В случае несоблюдения Клиентом (Грузополучателем) любого из вышеуказанных пунктов, ООО «НЛА» оставляет за собой право отказать полностью или частично в возмещении стоимости поврежденного/утраченного груза.

6. В случае неявки/неучастия представителя и/или сюрвейера со стороны ООО «НЛА», Клиент самостоятельно:

- в случае значительного повреждения груза/контейнера осуществляет привлечение сюрвейера для его участия в выгрузке груза и фиксации всех обнаруженных повреждений (с составлением акта осмотра и отчета сюрвейера);

- производит в момент дальнейшей выгрузки видеофиксацию и фотографирование всех обнаруженных повреждений груза/контейнера, выявленных недостатков/несоответствий;



- оформляет комиссионный акт по результатам выгрузки;
- делает отметку во всех экземплярах транспортных документов относительно повреждений (в зависимости от вида транспорта);
- незамедлительно предоставляет ООО «НЛА» все данные и документы, относящиеся к рассматриваемому случаю.

Для официального рассмотрения требований Клиент должен представить претензию на официальном бланке, в порядке установленном Договором, с подробным обоснованием требований, включая подтверждающие документы/данные.

К подтверждающим документам/данным относятся:

1. Сюрвейерский отчет, подтверждающий повреждение груза. Отчет составляется на основании участия сюрвейера в момент выгрузки контейнера (в крайнем случае, участия сюрвейера сразу же после выгрузки).
2. Составленные коммерческие акты, акты о повреждении товара, иные документы, составленные на складе в отношении поврежденного товара.
3. Максимально подробные фотографии/видео материалы, подтверждающие объем, характер, причины повреждения груза сделанные в момент выгрузки. Фото и видео материалы с затарки, фиксирующее состояние груза и контейнера.
4. Подробный расчет убытков и курсов валют (включая расходы на конвертацию), которые были использованы при составлении претензии.
5. Документы, подтверждающие размер понесённых убытков (договоры, счета (инвойсы), упаковочные листы, УПД/акты, платежные поручения, письма, таможенная декларация, и т.п.)
6. Расчет и документы, подтверждающие, стоимость годных остатков (в случае повреждения груза, а не только упаковки). Документы, подтверждающие результаты проведения экспертных (в том числе лабораторных)/иных исследований, подтверждающих невозможность использования поврежденного груза по прямому назначению.
7. Документы, в части авто доставки груза с Терминала до склада получателя (ТН, акты простоя (договор, акт, счет, п/п подтверждающие оплату простоя, если он был на выгрузке) и т.п.)
8. Информация об отсутствии страхового покрытия в отношении груза.
9. Иные документы, которые Клиент просит рассмотреть/учесть при принятии решения по претензии.