редакция действует с 08.10.2026

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 удостоверится 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 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, Получатель) 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 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, Получателем) любого из вышеуказанных пунктов, ООО «НЛА» оставляет за собой право отказать полностью или частично в возмещении стоимости повреждения/утраты груза.
6. В случае неявки/неучастии 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 груза, контейнера (с составление 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 использование поврежденного груза по прямому назначению.

7.) Документы, в части авто доставки груза с Терминала до склада получателя (ТН, акты простоя (счет, договор, акт, УПД, 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.