

**Инструкции для клиентов FlipPost.**

**Вызов Курьера.**

Вызов курьера на текущий день по Москве в пределах МКАД возможен, при условии размещения заявки до 13.00. Забор и доставка по Московской области от 1 до 3-х дней.

Оформление заявки на Курьера осуществляется 4-мя способами.

1. **По телефону +7 (495) 788 55 08**, при этом необходимо указать:

* Название Вашей компании
* Дату и время для приезда Курьера (при этом на момент приезда Курьера Груз, Документы должны быть уже готовы к отправке, ожидание Курьера не более 15 минут).
* характер отправляемого Вами Груза (что именно Вы планируете отправить, вес, габариты. В случае отсутствия точной информации о весе и размере отправления, информацию можно подавать приблизительно).

1. **По электронной почте rcp@flippost.com**. Формируя заявку на эл. Почту, Вам необходимо указать все данные указанные выше. После оформлении заявки по эл. Почте, Вам придет уведомление, о том, что заявка принята.
2. **Используя наш сайт** [**www.flippost.com**](http://www.flippost.com) в разделе «вызов курьера, заявка» согласно форме.
3. **Используя Личный Кабинет**. <http://web.flippost.com/fplk/> (личный кабинет предоставляется только после заключения Договора)

**Отслеживание отправлений.**

Отслеживание Ваших отправлений можно осуществлять:

* в режиме «онлайн» на нашем сайте [www.flippost.com](http://www.flippost.com) в разделе отслеживание.
* По телефону +7 (495) 788 5508 через операторов компании FlipPost.
* Используя Личный кабинет - http://web.flippost.com/fplk/

При заключении Договора с компанией FlipPost Вами указывается адрес электронной почты, для получения POD (подтверждение о доставке), а также всех текущих статусов по отправлению (проблемные, переносы доставок по просьбе получателя и т.д.).

**Заказ расходного материала.**

Заказать расходные материалы можно посредством эл. почты **rcp@flippost.com**, указав Вашу компанию и количество необходимых Вам расходных материалов (просьба указывать количество, соответствующее Вашим реальным объемам отправлений на текущий месяц).

Бесплатные расходные материалы, которые предоставляет компания FlipPost:

* Накладные (пустые, заполненные на отправителя, заполненные на отправителя и получателя)
* Конверты А4 для документов
* Пакеты формата А3
* Пакеты формата А4

**Упаковка отправлений.**

Для транспортировки отправления, необходима надлежащая упаковка. Ответственность за упаковку, в случае если груз был упакован не надлежащим образом, несет отправитель.

Также нашей компанией на ряду с бесплатными расходными материалами, предоставляется дополнительная упаковка по предварительному согласованию с Клиентом: картонные коробки, воздушно пузырчатая пленка, обрешетка. Дополнительная упаковка в виде обрешетки, возможна не во всех регионах РФ, необходимо предварительное согласование возможности.

Дополнительная упаковка платная. Стоимость рассчитывается в зависимости от Ваших потребностей, тарифы уточняйте у сотрудников FlipPost.

**Страхование.**

Услуга страхования, является дополнительной и не обязательной.

Пересылаемое (перевозимое) вложение Отправления может быть застраховано. Для этого Отправитель поручает FlipPost застраховать в выбранной на его усмотрение страховой компании вложение настоящего Отправления на случай его утраты (гибели) или повреждения всего Отправления или его части в процессе пересылки (перевозки). Для оформления страхования необходимо заполнить сопроводительный документ (авианакладную), выразив свое согласие в графе «страхование» застраховать Отправление, и при необходимости заполнить Опись вложения.

Страхование груза по отдельной отправке (по одной накладной) на сумму 5 000 000 и выше - согласовывается индивидуально. Подобные отправления возможны только при условии вооруженной охраны.

При отправлении груза с услугой страхования обязательно выполнение следующих условий:

1. Заполнения раздела «страхование» в Авианакладной.
2. Информирование о желание использовать услугу страхования при создании заказа на забор груза из региона РФ в самом заказе.
3. составление сопроводительного письма на почту rcp@flippost.com с информацией:

* Данные по отправителю (Название компании, город и адрес)
* Данные по получателю (Название компании, город и адрес)
* Характер Груза, его размеры, вес, описание.
* Сумма страхования
* Номер Заказа или номер Авианакладной, по которой Груз отправляется.

**Сроки и тарификация отправлений.**

Сроки отправлений(заборов) указаны в рабочих днях, не считая дня приема отправлений. Тарифы и сроки по всем отправлениям возможно рассчитать, используя сервис – «онлайн калькулятор» **-** [Тарифы (flippost.com)](https://flippost.com/services/tarify/). В данном разделе возможно выгрузить Excel файл с полным перечнем сроков и тарифов по всем направления Москвы, МО, России, СНГ и Миру.

Доставка/сбор отправлений в населенные пункты, не предусмотренные зоной обслуживания FlipPost - строго по согласованию с сотрудниками компании.

**Расчет и тарификация объемного веса.**

При отправлениях через компанию FlipPost используются понятия физический вес и объемный вес. Тарификация отправлений всегда происходит по весу, который больше.

Расчет объемного веса происходит по размерам упаковки отправления.

Формула для расчета – Д\*Ш\*В/5000 (в см.), где Д – длина упаковки отправления, Ш – ширина упаковки отправления, В – высота упаковки отправления.

Габариты одного места не должны превышать 150см х 120см х 80см и физический вес 80кг. В противном случае применяется дополнительная надбавка за обработку тяжеловесного груза.

Размер надбавки необходимо уточнить у сотрудников компании FlipPost.

**Доп. Тарифы. Необходимые согласования. Срочная доставка.**

При оплате отправлений получателем наличными тариф увеличивается на 15%, за исключением доставок по Москве и Московской области.

Стоимость доставки отправлений из городов России и Таможенного Союза (Республики Казахстан, Беларусь, Кыргызстан, Армения) весом до 10кг. – тариф увеличивается на 20%, за исключением Москвы, Московской области и Санкт Петербурга.

Переадресация и повторная доставка (по вине, отправителя, получателя, Клиента) – взымается доп. Тариф согласно затрат в регионе.

Срочная доставка/заказ – В случае, если Вам необходимо доставить отправление/забрать заказ, в минимальные сроки, или в сроки быстрее, представленных нами, необходимо предварительное согласование возможности такой доставки/заказа. (по телефону (495) 788 55 08, почты – rcp@flippost.com). В случае подтверждения нашими сотрудниками такой возможности, взымается доп. Тариф исходя из затрат Вашего запроса. Минимальный доп. Тариф при подобной услуги составляет – тариф + 100%.

* Скан-копия накладной, платная услуга + 200,00 руб./шт.
* Обрешетка - 1500,00 руб. за 1 грузовое место (габариты не более 150см х 120см х 80см)
* Доставка/забор из посольства - 1000,00 руб. к тарифу
* Забор из турагентств – доп. тариф ожидание (первые 10 минут бесплатно, последующие 10 минут – 200,00 руб.)
* Ожидание     - первые 10 минут бесплатно, последующие 10 минут – 200,00 руб.
* Доставка в ИФНС и Налоговую – 1000,00 руб.
* Хранение невостребованных отправлений 2 месяца, далее хранение платное 100,00 руб./сутки
* Доставка/сбор отправлений в населенные пункты, не предусмотренные зоной обслуживания **FlipPost** - строго по согласованию с сотрудниками компании.

**Отправления за пределы территории России.**

Сроки доставки экспортных отправлений указаны от таможни страны-экспортера до таможни страны-импортера. Все международные отправления, содержащие товарные вложения должны сопровождаться коммерческим инвойсом.

с 01.03.2021 в Республике Казахстан введены СНТ, в связи с этим изменились правила оформления отправлений.

Теперь ни один груз, прибывший из России, не выпустят без печати таможенника. А он в свою очередь эту печать будет ставить исключительно при наличии необходимого пакета документов на груз.

* Если получатель компания и в отправлении документы, то нужен БИН получателя и ИНН отправителя.
* Если получатель компания и в отправлении товары, которые поставляются в виде образца, на безвозмездной основе, то нужен БИН получателя и ИНН отправителя, счет-фактура(инвойс), ТТН -Если получатель компания и в отправлении товары, которые поставляются по договору кули-продажи, то компания-получатель должна сдавать СНТ, то отправитель должен предоставить следующие документы:

Официально по законодательству положено предъявить либо копию таможенной декларации, подтверждающей что товар был завезен в Россию и растаможен, либо сертификат о происхождении товара. Происхождение в этом случае должно быть либо Российским, либо любой другой страны, входящей в состав ЕАЭС.

Мало кто может предоставить такие документы, поэтому предоставляют документы от отправителя:

* счет-фактура на товар
* накладная на отпуск товара на сторону
* товарно-транспортная накладная

Также в Казахстане нашему партнеру компания-получатель должна предоставить номер и копию СНТ, в день вылета груза мы отправляем Алем-ТАТ(нашему партнеру в Казахстане) номер рейса и дату вылета, которые компания-получатель должна вставить в СНТ. В связи с этим мы должны передать отправителю номер телефона нашего агента в Казахстане, чтобы получатель мог уточнить у Алем-ТАТ номер рейса и дату вылета. Номер тел: +7 727 395 50 50. Либо отправитель может запросить у нас. На сегодня вылеты два раза в неделю: по вторникам и пятницам.

* Если получатель физлицо, в отправлении идут товары, то нужен ИНН получателя, ИНН отправителя, полное описание товарного вложения, счет-фактура(инвойс)
* Если получатель физлицо, в отправлении идут документы, то нужен ИНН получателя, ИНН отправителя, полное описание товарного вложения

По всем отправлениям обязательно указывать полное наименование товара (Описание), - отправления с описанием "образцы", "подарок", "оборудование" будут задержаны до выяснения.

Сопроводительные документы необходимо приложить под накладную.

По всем возникшим вопросам Вы можете обратиться в экспортный отдел - [export@flippost.com](mailto:export@flippost.com)

**Обработка и отправка заказов, содержащих жидкости.**

1. При создании заказа на курьера, для отправки любого груза, содержащего любые жидкости, необходимо в обязательном порядке уведомить сотрудников FlipPost о таком грузе.
2. При поступлении груза содержащего жидкости на склад FlipPost, вне зависимости от тары и упаковки произведённой силами клиента, будет дополнительно упакован сотрудниками склада. Стоимость дополнительной упаковки будет рассчитана по факту поступления отправления на склад, в зависимости от характера и метода дополнительной упаковки (кроме случаев дополнительной упаковки с фиксированной ценой).

В случае отказа клиента - оправление к перевозке не принимается.

1. Фиксированная стоимость применима для бутылок, каждая бутылка упаковывается в отдельную специализированную коробку и дополнительно в воздушно пузырчатую пленку. Стоимость самой специализированной коробки, защитной пленки и сама работа по упаковке – 100,00 руб. за одну бутылку.
2. В обязательном порядке в отведенной графе, электронной или бумажной накладной, указывать характер груза и специальные инструкции.
3. При поступление вышеуказанных отправлений, сотрудники склада произведут дополнительную упаковку, в зависимости от характера отправления, далее груз будет отправлен ОТДЕЛЬНЫМ МЕСТОМ с нанесением маркировки.
4. В случае выявления отправлений, поступивших на склад, содержащих жидкости, о которых не указано в сопроводительных документах и не произведена дополнительная упаковка – сотрудники склада остановят дальнейшую транспортировку груза до получения согласия отправителя на дополнительную упаковку.

**Опасные грузы.**

Существует категория грузов, которые запрещены к перевозке любым видом транспорта, или перевозка требует оформления особой документации и специальной упаковки. Такая категория грузов называется опасные грузы. Это предметы или вещества, которые способны представлять серьёзную угрозу здоровью, безопасности, имуществу, окружающей среде, и которые указаны в списке опасных грузов.

|  |
| --- |
| За попытку сдачи агентом в компанию FlipPost незадекларированного опасного или запрещенного к АВИА перевозке груза применяется штраф в размере 50 000,00 руб. за каждую авианакладную. Перед отправкой АВИА обязательно ознакомьтесь с классификацией опасных грузов. |
| **Классификация опасных грузов** |
|  |
| Вещества (включая смеси и растворы) и изделия относятся к одному из девяти классов в зависимости от вида опасности или преобладающего из видов опасности, которыми они характеризуются. Некоторые из этих классов подразделяются на категории. Имеются следующие классы и категории: |
| **Класс 1 — Взрывчатые вещества.** |
|  |
| Категория 1.1 Вещества и изделия, которые характеризуются опасностью взрыва массой. |
|  |
| Категория 1.2 Вещества и изделия, которые характеризуются опасностью разбрасывания, но не создают опасности взрыва массой. |
|  |
| Категория 1.3 Вещества и изделия, которые характеризуются опасностью загорания, а также либо незначительной опасностью взрыва, либо незначительной опасностью разбрасывания. Либо тем или другим, но не характеризуются опасностью взрыва массой. |
|  |
| Категория 1.4 Вещества и изделия, которые не представляют значительной опасности. |
|  |
| Категория 1.5 Вещества очень низкой чувствительности, которые характеризуются опасностью взрыва массой. |
|  |
| Категория 1.6 Изделия чрезвычайно низкой чувствительности, которые не характеризуются опасностью взрыва массой. |
|  |
|  |
| **Пример.** Патроны для ружей и пистолетов, некоторые фейерверки, безопасные взрыватели. |
|  |
| explosive.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Взрывчатое вещество - этикетка |
|  |
| **Класс 2 — Газы.** |
|  |
| Веществам класса 2 присваивается одна из трех категорий с учетом основной опасности газа во время перевозки. |
|  |
| Категория 2.1 — Легковоспламеняющиеся газы — RFG. |
| **Пример.** Зажигалки. |
|  |
| Категория 2.2 — Невоспламеняющиеся нетоксичные газы — RNG, RCL. |
| **Пример.** Углекислый газ, кислород, огнетушители, аэрозоли. |
| flammable gas.png   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RFG Легковоспламеняющийся газ |
|  |
| non-flammable.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Невоспламеняющийся нетоксичный газ |
|  |
| toxic.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
| RPG Токсичный газ |
|  |
| **Класс 3 — Легковоспламеняющиеся жидкости.** |
|  |
| Класс 3 RFL включает в себя следующие вещества: |
|  |
| 1. легковоспламеняющиеся жидкости; |
| 2. жидкие десенсибилизированные взрывчатые вещества. |
|  |
| **Пример.** Краски, клеи, лаки, растворители, спирты, бензин. |
|  |
| rfl.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RFL Знак - легковоспламеняющиеся жидкости |
|  |
| **Класс 4 — Легковоспламеняющиеся твердые вещества, вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию, вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой.** |
|  |
| Категория 4.1 — Легковоспламеняющиеся твердые вещества — RFS. |
| **Пример.** Сера. |
|  |
| Категория 4.2 — Вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию — RSC. |
| **Пример.**Белый и желтый фосфор. |
|  |
| Категория 4.3 — Вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой — RFW. |
| **Пример.**Литий. |
|  |
| rfs.png   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RFS Легковоспламеняющееся твердое вещество |
|  |
| rsc.png   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RSC Самовозгорающееся вещество |
|  |
| rfw.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Вещество, выделяющее легковоспламеняющийся газ при взаимодействии с водой |
|  |
| **Класс 5 — Окисляющие вещества и органические перекиси.** |
|  |
| Категория 5.1 — Окисляющие вещества — ROX. |
|  |
| Категория 5.2 — Органические перекиси — ROP. |
|  |
| rox.png   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| ROX знак – Окисляющие вещества |
|  |
| rop.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| ROP знак – Органические перекиси |
|  |
| **Класс 6 — Токсические и инфекционные вещества.** |
|  |
| Категория 6.1 Токсические вещества — RPB. |
| **Пример.** Мышьяк, никотин, цианиды, пестициды. |
|  |
| Категория 6.2 Инфекционные вещества — RIS. |
| **Пример.** Бактерии, вирусы, диагностические образцы. |
| rpb.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RPB  знак - Токсическое вещество |
|  |
| ris.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RIS знак - Инфекционное вещество |
|  |
| **Класс 7 — Радиоактивный материал.** |
|  |
| Категория I — Белая — RRW. |
|  |
| Категория II — Желтая — RRY. |
|  |
| Категория III — Желтая — RRY. |
|  |
| **Пример.** Кобальт, йод, цезий. |
|  |
| Делящийся материал. |
|  |
| **Пример.** Плутоний 239, уран 233. |
|  |
| При перевозке делящегося материала в дополнении к основной этикетке со знаком опасности необходимо использовать этикетку Делящийся материал. |
| rrw.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RRW - Категория I |
|  |
| rry.png   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RRY - Категория II |
|  |
| rry3.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RRY - Категория III |
|  |
| fissile.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Делящийся материал |
|  |
| radioactive.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Радиоактивный материал (на контейнер) |
|  |
| **Класс 8 — Коррозионные вещества.** |
|  |
| Вещества класса 8 — это вещества, которые химическим воздействием вызывают серьезное поражение живой ткани при контакте с нею или, в случае утечки, физический ущерб другим грузам или транспортным средствам либо даже вызвать их разрушение — RCM. |
|  |
| **Пример.** Кислотные батареи, ртуть, серная кислота. |
|  |
| rcm.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RCM Знак – Коррозионное вещество |
|  |
| **Класс 9 — Прочие опасные вещества и изделия.** |
|  |
| 1. Прочие опасные грузы — RMD. |
| 2. Двуокись углерода твердая (Сухой Лед) — ICE. |
| 3. Намагниченный материал — любой материал, напряженность магнитного поля которого при упаковывании для воздушной перевозки составляет 0,159 А/м или более на расстоянии 2,1 м от любой точки на поверхности готового грузового места — MAG. |
| 4. Вспенивающаяся полимерная смола — RSB. |
|  |
| **Примечание.** Знак Прочие опасные грузы должен быть использован для прочих опасных грузов Сухого льда и Полимерной смолы. Для намагниченного материала и Сухого льда см Знаки в пункте 1.3.2.3. |
|  |
| rmd.jpg   |  | | --- | |  | |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| RMD Знак - Прочие опасные грузы |