

## Условия и правила составления Акта осмотра вложимого.

Акт составляется собственноручно сотрудником КСЭ строго в момент доставки только в том случае, если вскрытие упаковки и обнаружение видимых повреждений вложимого выявлено при личном присутствии сотрудника КСЭ. А также в случае расхождения по кол-ву мест доставляемого груза (частичная доставка). Акт заполняется по инициативе получателя и является фиксацией факта доставки и внешнего состояния упаковки и вложений отправления, обнаруженного в момент доставки. Акт может быть составлен вне зависимости от состояния упаковки (поврежденная/неповрежденная) при вскрытии отправления и в случае частичной доставки. Незаполненные акты необходимо брать с собой на доставку.

Случаи составления акта:

- Упаковка повреждена, вложимое неповреждено.  
в акте описывается характер повреждения упаковки и указывается, что содержимое не имеет видимых повреждений;
- Упаковка повреждена, вложимое повреждено.  
в акте описывается характер повреждения упаковки, видимые повреждения вложимого.
- Упаковка цела, вложимое повреждено (обнаружилось при вскрытии)  
в акте отражается целостность упаковки, описывается характер видимых повреждений
- Упаковка цела, вложимое цело  
в акте отражается отсутствие повреждений упаковки и вложимого
- Упаковка цела, вложимое не соответствует грузосопроводительным документам (накладной КСЭ)  
в акте отражается отсутствие повреждений упаковки и вложимого.
- Упаковка не повреждена, вложимое не повреждено, при этом доставлены не все места по накладной  
в акте отражается кол-во мест, которое было заявлено в накладной/Грузовой марке и кол-во мест, доставленных по данной накладной по факту;

В акте (п.2) описываются **только внешние повреждения** вложений отправления, а не его рабочие характеристики (т.е. **нельзя** писать, напр., что внутри отправления обнаружен неработающий монитор и т.п., необходимо описать повреждения - разбитый и т.п.).

При составлении акта и обнаружении повреждений вложимого отправления, если у получателя не возникло претензий, он должен расписаться в акте (п.3) о том, что не имеет претензий. Если же претензии возникли, то он имеет право составить претензию на имя директора Курьер-Сервис в свободной форме, с возможным указанием суммы претензии. В этом случае получатель делает отметку на накладной об отказе от получения отправления с указанием причины, ставит текущую дату и свою подпись. Агент не вручает отправление и информирует сотрудников офиса КСЭ.

Акт содержит только вышеуказанную информацию. Все иные пожелания/претензии могут быть изложены получателем в письме-претензии в свободной форме.

- В случае совершения доставки без составления акта, **акт не может быть подписан** задним числом или после факта доставки. В случае возникновения у клиента претензий по состоянию и характеру вложений отправления (ассортимент, количество, качество вложений) после факта доставки, он имеет право составить претензию в свободной форме на имя отправителя. Сотруднику доставки КСЭ при получении им такой информации следует проинформировать сотрудников офиса Курьер-Сервис. Никакие документы **не могут быть подписаны** сотрудником КСЭ после факта доставки. Сотрудник доставки КСЭ **не должен подписывать претензию** получателя. Никакие претензии к КСЭ и сотруднику доставки после факта доставки (наличия подтверждения о доставке (ПОД)) не принимаются.
- Важно, что сотрудник КСЭ **не должен подписываться ни под какими денежными суммами**. В акте **не должно содержаться оценочной стоимости вложимого**, суммы ущерба, потери, претензии и т.п. (т.к. мы не можем это проверить и не знаем стоимости вложимого, следовательно, не можем подписывать такие документы). Эта информация может содержаться только в претензии получателя.
- Акт **не должен** включать информацию о том, что **должно было содержаться** в отправлении согласно информации от отправителя, договоренностям с ним, словам получателя и т.п. Акт фиксирует только внешнее состояние упаковки и вложений отправления, а также комплектность груза.

Сотрудник доставки КСЭ должен строго следовать данным правилам составления акта.

## Акт осмотра

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

Получатель: \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»: \_\_\_\_\_

в момент доставки отправления установили следующее:

**1. По документам значится:**

По накладной Компании «Курьер-Сервис Экспресс» № \_\_\_\_\_, количество мест \_\_\_\_\_, вес \_\_\_\_\_ кг, род упаковки \_\_\_\_\_

**2. В действительности оказалось:**

2.1. Количество мест \_\_\_\_\_, вес \_\_\_\_\_ кг, род упаковки \_\_\_\_\_

**2.2. Фактическое состояние упаковки (ненужное вычеркнуть):**2.2.1. Упаковка не повреждена.Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления не имею \_\_\_\_\_.  
(подпись получателя)2.2.2. Упаковка повреждена (подробное описание повреждений)**2.3. Фактическое состояние вложений отправления (ненужное вычеркнуть):**2.3.1. Повреждений не имеется.Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс»: по состоянию вложений отправления не имею \_\_\_\_\_.  
(подпись получателя)2.3.2. Повреждения имеются (описание повреждений)2.3.3. Фактическое расхождение вложенных ТМЦ☐ – некомплект ☐ – пересортица (нужное отметить)

№	Артикул/ Наименование	Описание расхождения
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		


**3. Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию вложений отправления не имею**

(подпись получателя)

Акт подписали:

Получатель: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

 Курьер Сервис Экспресс	РИ-03-06	Условия и правила составления акта осмотра вложимого.	Версия: 3.0	Страница 3 из 3
---	----------	---	-------------	-----------------