

Документ №3. «FAQ» – Часто задаваемые вопросы
(Демо-версия для базы знаний чат-бота ООО «Транс-Логистика»)

1. Вопрос: Нужно ли лично посещать офис для таможни?

Ответ:

Нет, визит в офис не обязательен. Важно, чтобы все данные по заказу были загружены в личном кабинете на сайте ООО «Транс-Логистика» (копия документа, удостоверяющего личность, и подробная информация о заказе).

Заказ/инвойс должен содержать:

- Номер заказа;
- Трек-номер отправления;
- Описание товара;
- Адрес в Китае/Индии/США (с указанием имени, фамилии получателя и его индивидуального номера);
- Итоговую сумму заказа.

Обычно на подготовку таможенной декларации уходит от 2 до 4 дней. После этого вам придёт уведомление об окончательном счёте за транспортировку. Оплатив его, вы сможете оформить выпуск отправления. Оплата таможенной пошлины доступна в течение 30 дней с момента оформления декларации.

Данная услуга предоставляется как физическим, так и юридическим лицам. Она доступна всем пользователям на территории России и Грузии.

Забрать очищенную от пошлины посылку можно:

- в офисе,
- через специальный 10-значный терминальный код или штрихкод (полученный на мобильный телефон и/или e-mail).

В момент выдачи посылки владелец должен поставить электронную подпись.

2. Вопрос: Что делать, если моя посылка не дошла до вашего склада?

Ответ:

Если согласно данным трекинга, предоставленного магазином, посылка либо не отправлена, либо застряла в пути, первым делом стоит связаться с отправителем и уточнить статус отправления. Запросите дополнительную информацию (точную дату отправки и прочие детали).

Бывают редкие случаи, когда посылка теряется ещё на территории страны отправления. Каждой посылке присваивается уникальный трек-номер. Если груз не поступил на наш склад, к сожалению, мы не можем повлиять на ситуацию, и страховка нашей компании в этом случае не действует.

Чаще всего в подобных ситуациях следует взаимодействовать с магазином, чтобы он произвёл возврат средств или повторно выслал товар.

3. Вопрос: Я получил посылку, и в ней чего-то не хватает. Как быть?

Ответ:

Сначала проверьте накладную, которая обычно вкладывается в посылку. Там указывается, что именно было заказано и что фактически отправил магазин. Иногда продавец не может отправить какой-то товар из-за его отсутствия на складе и помечает это (например, «Backorder», «B» или иным символом).

Сравните фактическую оплату по карте с данными в накладной и в истории заказа на сайте. Если магазин не смог выслать часть товаров, они не будут присутствовать в коробке, даже если изначально вы добавили их в корзину.

4. Вопрос: С какой суммы посылка подлежит таможенному оформлению?

Ответ:

Если стоимость посылки превышает установленный беспошлинный порог (см. таблицу с актуальными данными), а также при весе, превышающем определённые ограничения, возникает необходимость уплаты таможенных платежей.

Кроме того, посылки из одного магазина, отправленные вместе, и суммарная стоимость которых превышает лимит, также подлежат налогообложению.

Таможенная пошлина обычно рассчитывается в процентах от суммы товара плюс расходы на доставку.

5. Вопрос: Почему я должен вам доверять? Какие гарантии, что получу посылку?

Ответ:

ООО «Транс-Логистика» с 2009 года осуществляет перевозку грузов по всему миру. Мы предлагаем полный спектр услуг: получение груза по указанному адресу, консолидация, переупаковка, формирование объединённого счёта и отправка любым удобным для вас способом (авиа, авто, море).

Наша компания соблюдает требования и стандарты транспортной безопасности, а также придерживается внутренних регламентов, обеспечивая максимально надёжный сервис.

6. Вопрос: Как происходит таможенная очистка грузов?

Ответ:

Мы работаем по упрощённой схеме: если посылка подлежит таможенному оформлению, мы подаём необходимую декларацию и помогаем с документами. Товар может быть получен в одном из наших офисов. Там же можно распечатать комплект документов. Оплатить таможенную пошлину возможно в любом банке в течение 30 календарных дней.

Для таможенной очистки требуется удостоверение личности получателя (паспорт или временная регистрация, если вы не являетесь гражданином РФ или Грузии).

7. Вопрос: Можно ли задекларировать меньшую стоимость?**Ответ:**

Предварительная декларация обязательна и должна соответствовать реальной стоимости товаров. За неверное декларирование с целью избежать таможенных платежей грозят штрафы, достигающие 40% от стоимости груза при первом нарушении и 100% при повторных.

Мы рекомендуем указывать точные данные, чтобы избежать проблем с законом и задержек при выдаче посылки.

Конец демо-версии документов

Все приведённые выше тексты служат примером для формирования базы знаний (RAG) в корпоративном Телеграм-боте. В реальной работе компаний эти документы дополняются актуальными юридическими, финансовыми и техническими деталями.