

CARGOFROMCHINA.PRO

LEGAL PACK

ТОМ 6

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ГРУЗА

ПРОВЕРКА • ВЗВЕШИВАНИЕ • ВИДЕО • ПРЕТЕНЗИЯ

специальные правила получения груза у международного или внутреннего перевозчика, проверки количества мест, веса и целостности упаковки, непрерывной видеозаписи вскрытия, фиксации недостачи и предъявления претензии, являющиеся неотъемлемой частью Публичной оферты сайта <https://cargofromchina.pro>

Редакция 1.0

Дата вступления в силу: 14 июля 2026 года

<https://cargofromchina.pro>

Оглавление

Алгоритм получения груза

Карта ответственности при получении

1. Назначение и сфера применения
2. Термины и участники получения
3. Ответственность Клиента и Получателя
4. Подготовка до прибытия груза
5. Документы и данные, которые нужно иметь при себе
6. Полномочия представителя Клиента
7. Получение на складе, терминале или в пункте выдачи
8. Курьерская доставка и доставка до двери
9. Передача груза внутренней транспортной компанией
10. Проверка номера отправления и маркировки
11. Проверка количества мест
12. Контрольное взвешивание
13. Проверка габаритов при споре о расчёте
14. Осмотр внешней упаковки
15. Пломбы, ленты и признаки вскрытия
16. Намокание, запах, загрязнение и опасность
17. Очевидное повреждение или недостача
18. Оговорка в накладной или документе выдачи
19. Акт перевозчика при получении
20. Отказ перевозчика от взвешивания или акта
21. Отказ от получения и условное принятие
22. Фотофиксация до вскрытия
23. Непрерывная видеозапись вскрытия
24. Требования к качеству видеодоказательства
25. Порядок вскрытия одного места
26. Порядок вскрытия нескольких мест
27. Пересчёт товара и сверка с документами
28. Явная и скрытая частичная утрата
29. Повреждение без недостачи
30. Пересорт, не тот товар или не та комплектация
31. Сохранение упаковки и вещественных доказательств
32. Срок уведомления о проблеме
33. Первичное обращение к перевозчику
34. Обращение через Сайт и содействие Исполнителя
35. Комплект документов по претензии
36. Страховое обращение при полной или частичной утрате
37. Недостаточность доказательств
38. Таможенное вскрытие и государственные пломбы
39. Мошенничество, постановочное повреждение и подмена

- 40. Персональные данные на этикетках и в доказательствах
- 41. Закрытие получения и подтверждение приёмки
- 42. Электронные доказательства и хранение материалов
- 43. Версии Инструкции и заключительные положения
- Приложение А. Чек-лист перед поездкой за грузом
- Приложение В. Чек-лист непосредственно при выдаче
- Приложение С. Сценарий непрерывной видеозаписи
- Приложение D. Обязательные фотографии
- Приложение Е. Формулировки оговорок и акта
- Приложение F. Матрица инцидентов и действий
- Приложение G. Комплект претензионных документов

Реквизиты Исполнителя

Алгоритм получения груза

Шаг	Действие
1	Сверить номер отправления, Получателя и количество мест.
2	Осмотреть каждое место со всех сторон; снять общие фото и крупные планы маркировки.
3	Проверить пломбы, ленты, отверстия, проколы, замятия, намокание и следы повторной упаковки.
4	Сверить вес; при расхождении потребовать контрольное взвешивание и весовой документ.
5	При любой проблеме сделать оговорку в накладной и потребовать совместный акт до подписания без замечаний.
6	Не выбрасывать упаковку и не разделять содержимое между людьми до фиксации.
7	Начать непрерывное видео с закрытого места, показать этикетки, вес и все стороны упаковки.
8	Вскрыть на видео, разложить содержимое и выполнить полный пересчёт.
9	В тот же день уведомить перевозчика и Сайт, приложив акт, фото, видео и документы заказа.

Карта ответственности при получении

Участник	Основная зона ответственности
Клиент	Назначает Получателя, обеспечивает выполнение Инструкции, сохраняет доказательства и своевременно заявляет претензию.
Получатель / представитель	Фактически проверяет места, вес и упаковку, вносит оговорки, составляет акт и снимает непрерывное видео.
Исполнитель	Передаёт доступные сведения, помогает сформировать обращение и передаёт документы, но не заменяет перевозчика или страховщика.
Международный перевозчик	Отвечает за свой участок по договору, тарифу и применимому праву.

Участник	Основная зона ответственности
Внутренний перевозчик / ТК	Отвечает за участок после принятия груза и рассматривает претензию по собственным правилам и применимому праву.
Страховщик / оператор покрытия	Решает вопрос о страховом случае в пределах покрытия и на основании представленных доказательств.
Таможня / государственный орган	Вправе вскрывать, досматривать, переупаковывать и опечатывать груз в пределах полномочий.

1. Назначение и сфера применения

- 1.1.** Инструкция применяется при получении груза на складе, терминале, рынке, в пункте выдачи, у курьера, у транспортной компании или у иного последующего перевозчика.
- 1.2.** Инструкция распространяется на Клиента, указанного Получателя и любого представителя, фактически принимающего груз по поручению Клиента.
- 1.3.** Цель Инструкции — сохранить право на обоснованную претензию и помочь определить, на каком участке возникли утрата, недостача, вскрытие или повреждение.
- 1.4.** Инструкция не гарантирует удовлетворение претензии: окончательное решение принимается перевозчиком, страховщиком, компетентным органом или судом.
- 1.5.** Обязательные права Клиента и правила перевозчика применяются независимо от положений, которые не могут их ограничить.

2. Термины и участники получения

- 2.1.** «Получатель» — Клиент либо указанное им лицо, которому перевозчик выдаёт груз.
- 2.2.** «Место» — отдельная коробка, мешок, паллет, ящик, обрешётка или иная самостоятельная единица груза.
- 2.3.** «Очевидное повреждение» — нарушение, которое можно обнаружить внешним осмотром при выдаче.
- 2.4.** «Скрытая недостача или повреждение» — нарушение, которое выявляется только после вскрытия упаковки.
- 2.5.** «Оговорка» — письменное замечание в накладной, акте, приложении или электронном документе перевозчика.
- 2.6.** «Акт» — документ, составленный при участии перевозчика или его представителя и фиксирующий фактическое состояние груза.
- 2.7.** «Непрерывное видео» — запись без пауз, монтажа и выхода упаковки/содержимого из кадра на критических этапах.

3. Ответственность Клиента и Получателя

- 3.1.** Клиент обязан заранее передать Получателю настоящую Инструкцию и убедиться, что у него есть возможность взвешивания, фото- и видеозаписи.
- 3.2.** Клиент отвечает за выбор Получателя и за последствия его действий или бездействия в пределах выданных полномочий.
- 3.3.** Получатель обязан действовать добросовестно, не подписывать заведомо неверные сведения и не изменять состояние упаковки до фиксации.
- 3.4.** Если Получатель принял груз без доступной проверки и без замечаний, последующее доказывание очевидного повреждения или расхождения может быть существенно затруднено.
- 3.5.** Исполнитель не отвечает за отказ перевозчика по причине пропуска срока, отсутствия акта или некачественной фиксации со стороны Получателя.

4. Подготовка до прибытия груза

- 4.1. До получения необходимо узнать номер отправления, число мест, заявленный вес, внешний вид упаковки при передаче предыдущему перевозчику и контакт перевозчика.
- 4.2. Получатель должен иметь заряженный телефон, свободную память, дополнительный источник питания, рулетку, маркер и при необходимости фонарь.
- 4.3. Для тяжёлого груза заранее уточняется наличие весов, погрузчика, места для осмотра и возможность совместного вскрытия.
- 4.4. Если груз принимает транспортная компания по поручению Клиента, ей заранее передаются инструкции о взвешивании, оговорках и акте.
- 4.5. Получение не следует планировать на время, когда пункт выдачи закрывается и персонал не сможет оформить акт.

5. Документы и данные, которые нужно иметь при себе

- 5.1. Получатель должен иметь документ, необходимый перевозчику для идентификации, доверенность или код выдачи, если они требуются.
- 5.2. Для проверки готовятся номер заказа на Сайте, транспортная накладная, количество мест, заявленный вес, упаковочный лист и фото отправления, если они доступны.
- 5.3. Документы с персональными данными не публикуются; они предъявляются только уполномоченным лицам в необходимом объёме.
- 5.4. Если получатель — юридическое лицо, заранее проверяются требования к печати, доверенности, должности и полномочиям подписанта.

6. Полномочия представителя Клиента

- 6.1. Лицо, указанное Клиентом как Получатель, считается уполномоченным выполнить проверку, подписать документы и заявить оговорки в пределах правил перевозчика.
- 6.2. Если представитель не должен принимать груз без отдельного согласования, Клиент обязан письменно сообщить это до выдачи.
- 6.3. Передача кода выдачи, доверенности или данных отправления третьему лицу означает принятие Клиентом риска его действий.
- 6.4. Исполнитель вправе отказать в изменении Получателя, если груз уже передан перевозчику или изменение не допускается его правилами.

7. Получение на складе, терминале или в пункте выдачи

- 7.1. Осмотр проводится до вывоза места за пределы контролируемой зоны, если правила пункта выдачи это позволяют.
- 7.2. Получатель просит предоставить все места одновременно либо фиксирует последовательность их выдачи.
- 7.3. До подписания проверяются номер, количество, вес и внешнее состояние каждого места.
- 7.4. Если пункт выдачи разрешает только визуальный осмотр, факт отказа в иных действиях фиксируется письменно и на видео.
- 7.5. После ухода с территории терминала доказать, что очевидное повреждение существовало до выдачи, обычно сложнее.

8. Курьерская доставка и доставка до двери

- 8.1. Получатель заранее готовит телефон и просит курьера не завершать выдачу до осмотра мест и внесения замечаний.
- 8.2. При заметном повреждении Получатель фиксирует курьера, автомобиль или номер маршрута только в допустимом законом объёме и без конфликтного поведения.

8.3. Если курьер не уполномочен составлять акт, Получатель делает оговорку в приложении/накладной и немедленно связывается с диспетчером перевозчика.

8.4. Бесконтактная доставка или оставление груза без подписи допускается только по указанию Клиента и увеличивает риск доказывания момента повреждения.

9. Передача груза внутренней транспортной компанией

9.1. После передачи международного груза внутренней транспортной компании начинается отдельный участок перевозки, регулируемый её документами и правилами.

9.2. Вес, число мест и состояние упаковки рекомендуется фиксировать при передаче внутреннему перевозчику и повторно при выдаче Клиенту.

9.3. Повреждение, возникшее после приёма внутренним перевозчиком, заявляется прежде всего такому перевозчику.

9.4. Исполнитель оказывает разумное содействие с документами, но не может заменить Клиента в действиях, которые должен выполнить Получатель при выдаче.

10. Проверка номера отправления и маркировки

10.1. Номер отправления, получательская маркировка и число мест сверяются с уведомлением и личным кабинетом.

10.2. Нельзя ориентироваться только на имя или внешний вид коробки, если присутствует уникальный номер.

10.3. Если маркировка отсутствует, повреждена или наклеена поверх другой, это фиксируется до вскрытия.

10.4. Получение места с не совпадающей маркировкой допускается только после письменного подтверждения перевозчика и Исполнителя.

11. Проверка количества мест

11.1. Получатель пересчитывает все места и сверяет их с накладной, реестром или уведомлением.

11.2. Если отсутствует хотя бы одно место, в документе указывается точное число полученных и недостающих мест.

11.3. Нельзя подписывать формулировку «получено полностью», если часть мест отсутствует или не выдана.

11.4. Если перевозчик обещает довести место позже, оформляется документ о частичной выдаче с номером недостающего места.

12. Контрольное взвешивание

12.1. Каждое место или вся партия взвешивается, когда вес доступен для проверки или имеются признаки недостачи.

12.2. На фото/видео должны быть видны груз на весах и показание дисплея; при возможности получается весовая квитанция.

12.3. Сравнение проводится с последним документально зафиксированным весом, с учётом упаковки, допустимой погрешности оборудования и возможной переупаковки.

12.4. Существенное расхождение указывается в акте и накладной до подписания без замечаний.

12.5. Если перевозчик отказывается во взвешивании, Получатель фиксирует отказ и проводит независимое взвешивание как можно скорее без нарушения целостности упаковки.

13. Проверка габаритов при споре о расчёте

13.1. При споре о кубатуре измеряются длина, ширина и высота внешней упаковки каждого места.

13.2. Рулетка и все границы измерения должны быть видны на фото или видео.

13.3. Фактические размеры после перевозки могут отличаться из-за деформации; это обстоятельство отдельно фиксируется.

13.4. Измерение Получателя является доказательством, но не отменяет проверку исходных складских данных и правил тарифа.

14. Осмотр внешней упаковки

14.1. Каждое место осматривается сверху, снизу и со всех боковых сторон при достаточном освещении.

14.2. Фиксируются разрывы, проколы, отверстия, замятия, вмятины, следы удара, волочения, вскрытия, переклейки, намокания и загрязнения.

14.3. Особое внимание уделяется дну, углам, швам, местам под стрейч-плёнкой и зоне крепления к паллету.

14.4. Наличие деревянного ящика или обрешётки не исключает осмотр крепежа, трещин, отсутствующих досок и следов вскрытия.

15. Пломбы, ленты и признаки вскрытия

15.1. Сверяются номера пломб, если они указывались в документах или на фото отправления.

15.2. Фиксируются разрезанные ленты, двойной скотч, переклеенные этикетки, несовпадающие материалы и следы повторного запечатывания.

15.3. Официальная лента таможни или государственного органа фиксируется отдельно и не считается автоматически нарушением перевозчика.

15.4. При подозрении на вскрытие Получатель требует совместного осмотра или вскрытия с представителем перевозчика.

16. Намокание, запах, загрязнение и опасность

16.1. При течи, резком запахе, дыме, нагреве, вздутии батареи, порошке или неизвестном веществе груз не вскрывается в закрытом помещении.

16.2. Получатель отходит на безопасное расстояние, уведомляет перевозчика и действует по инструкциям экстренных или компетентных служб.

16.3. Фото и видео выполняются без контакта с веществом и без создания дополнительного риска.

16.4. Расходы и последствия, связанные с недеklarированными опасными свойствами, распределяются по Тому 2 и применимому праву.

17. Очевидное повреждение или недостача

17.1. Очевидная проблема заявляется до подписания документов без замечаний и до ухода с места выдачи.

17.2. Получатель требует остановить выдачу, пригласить уполномоченного сотрудника и оформить акт.

17.3. В документе описывается конкретный дефект, место повреждения, вес, число мест и видимые следы, а не общая фраза «есть претензии».

17.4. Если возможно, проводится совместное вскрытие под видео с пересчётом содержимого.

18. Оговорка в накладной или документе выдачи

18.1. Оговорка вносится во все экземпляры документа или в электронную систему перевозчика до подтверждения получения.

18.2. Формулировка должна содержать факты: «получено 4 из 5 мест», «фактический вес 78 кг вместо 92 кг», «разрыв правой стороны 20 см».

18.3. Нельзя подписывать пустой бланк, документ с неверным весом или отметкой об отсутствии претензий без исправления.

18.4. Если исправление выполняется от руки, оно подтверждается подписью уполномоченного сотрудника перевозчика, если это возможно.

19. Акт перевозчика при получении

19.1. Акт составляется в момент выдачи по форме перевозчика либо в свободной форме, если форма не предоставлена.

19.2. В акте указываются дата, время, место, номер отправления, стороны, количество мест, заявленный и фактический вес, состояние упаковки и выявленная проблема.

19.3. К акту прилагаются фотографии, весовая квитанция и при возможности кадры совместного вскрытия.

19.4. Получатель получает экземпляр акта или фотографирует полностью заполненный и подписанный документ.

20. Отказ перевозчика от взвешивания или акта

20.1. Получатель спокойно просит письменный отказ либо указывает отказ в собственной оговорке.

20.2. На видео фиксируются место выдачи, номер отправления, состояние груза и содержание обращения без нарушения прав сотрудников.

20.3. Получатель немедленно звонит на горячую линию перевозчика и получает номер обращения.

20.4. После выдачи независимое взвешивание и осмотр проводятся без промедления и до вскрытия, если это безопасно.

20.5. Отказ перевозчика не гарантирует удовлетворение претензии, но должен быть включён в доказательственный пакет.

21. Отказ от получения и условное принятие

21.1. Полный отказ от получения применяется только при наличии правового или договорного основания и с учётом риска хранения, возврата и утраты доказательств.

21.2. Если груз можно принять с оговоркой, Получатель указывает, что приёмка не означает отказ от претензии по зафиксированным нарушениям.

21.3. При опасном состоянии, невозможности идентифицировать груз или существенном разрушении упаковки Получатель связывается с Исполнителем и перевозчиком до решения.

21.4. Самовольное оставление груза без документа может привести к начислению хранения и затруднить определение ответственности.

22. Фотофиксация до вскрытия

22.1. Фотографируются все места вместе, затем каждое место отдельно со всех сторон.

22.2. Обязательно снимаются транспортная этикетка, внутренний код Клиента, пломба, ленты, углы, дно и все повреждения.

22.3. Фото делаются в фокусе, при достаточном освещении, без фильтров и обрезки ключевых элементов.

22.4. Для масштаба повреждения используется линейка или рулетка.

22.5. Оригиналы файлов сохраняются; пересылка через мессенджер не должна быть единственным экземпляром.

23. Непрерывная видеозапись вскрытия

23.1. Запись начинается до разрезания ленты, пломбы, мешка, стрейч-плёнки, обрешётки или иной упаковки.

23.2. Сначала показываются все стороны места, маркировка, номер отправления и видимые повреждения.

23.3. При контрольном взвешивании показание весов демонстрируется на той же записи либо отдельным непрерывным фрагментом до вскрытия.

23.4. Вскрытие, извлечение и полный пересчёт содержимого выполняются без пауз и выхода ключевых объектов из кадра.

23.5. Запись продолжается до демонстрации пустой коробки, мешка, скрытых полостей и упаковочных материалов.

24. Требования к качеству видеодоказательства

24.1. Видео должно быть читаемым, без ускорения, монтажа, наложения музыки и остановки записи на критических этапах.

24.2. Номер отправления, этикетки и количество предметов должны быть различимы.

24.3. Камера не должна надолго уходить от упаковки и содержимого; при необходимости участвуют два человека.

24.4. Если файл слишком большой, он хранится в оригинале и передаётся по ссылке без потери качества.

24.5. Дата создания, метаданные и оригинальное имя файла сохраняются; отредактированная копия не заменяет оригинал.

25. Порядок вскрытия одного места

25.1. Перед вскрытием место помещается в чистую освещённую зону, исключающую смешение с другими товарами.

25.2. Режущим инструментом пользуются так, чтобы не повредить товар и не уничтожить следы вскрытия.

25.3. Каждый слой упаковки показывается до удаления и складывается отдельно.

25.4. Товар извлекается по одному, демонстрируется маркировка и помещается в отдельную зону пересчёта.

25.5. В конце показывается пустая упаковка и общее количество извлечённых единиц.

26. Порядок вскрытия нескольких мест

26.1. Каждому месту присваивается номер в соответствии с накладной или собственной маркировкой на видео.

26.2. Места вскрываются последовательно; содержимое одного места не смешивается со следующим до фиксации.

26.3. Для каждого места ведётся отдельный перечень или таблица пересчёта.

26.4. При обнаружении недостачи запись не прекращается: показываются остальные места и итоговая сверка.

27. Пересчёт товара и сверка с документами

27.1. Количество сверяется с упаковочным листом, карточкой заказа, фото склада или иными доступными документами.

27.2. Фиксируются артикул, модель, размер, цвет и комплектность в объёме, который можно проверить без специальной экспертизы.

27.3. Заводские закрытые упаковки не вскрываются без отдельного решения Клиента, если претензия не требует вскрытия и правила товара это ограничивают.

27.4. Обнаруженная разница оформляется таблицей «ожидалось / фактически получено / состояние».

28. Явная и скрытая частичная утрата

28.1. Явная частичная утрата предполагается при недостающем месте, значительном расхождении веса или открытой упаковке и фиксируется при выдаче.

28.2. Скрытая частичная утрата выявляется после вскрытия внешне целой упаковки и подтверждается непрерывным видео, пересчётом и сохранённой упаковкой.

28.3. Заявление должно содержать точный перечень и стоимость недостающих позиций, а не только общую сумму.

28.4. При страховании рассматривается только риск и объём, предусмотренные условиями покрытия.

29. Повреждение без недостачи

29.1. Повреждение товара фиксируется общим планом и крупными планами до попыток ремонта, очистки или использования.

29.2. Если требуется диагностика, она выполняется независимым специалистом с письменным заключением, когда это разумно и допустимо.

29.3. Стандартное страхование по Тому 4 может покрывать только полную или частичную утрату и не обязательно покрывает повреждение без недостачи.

29.4. Претензия к Продавцу по заводскому браку рассматривается отдельно от претензии к перевозчику по транспортному повреждению.

30. Пересорт, не тот товар или не та комплектация

30.1. Несоответствие модели, цвета, размера или комплектации фиксируется на видео без использования товара.

30.2. Сравниваются фото проверки на складе, карточка заказа, маркировка упаковки и данные Продавца.

30.3. Если внешняя упаковка и вес не нарушены, проблема может относиться к Продавцу или проверке, а не к перевозчику.

30.4. Исполнитель помогает определить соответствующий порядок по Тому 3, но не гарантирует возврат или компенсацию от Продавца.

31. Сохранение упаковки и вещественных доказательств

31.1. Коробка, мешок, паллет, обрешётка, ленты, пломбы, наполнители и этикетки сохраняются в исходном виде.

31.2. Товар не ремонтируется, не продаётся, не используется и не передаётся третьим лицам до разрешения на такие действия, если это разумно и безопасно.

31.3. Если хранение опасно или невозможно, это согласовывается с перевозчиком/страховщиком и документируется.

31.4. Утилизация доказательств до осмотра может стать основанием для отказа в претензии.

32. Срок уведомления о проблеме

32.1. О очевидном повреждении или недостатке сообщается непосредственно при выдаче.

32.2. О скрытой проблеме сообщается перевозчику и Исполнителю незамедлительно после обнаружения, предпочтительно в тот же календарный день.

32.3. Клиент обязан проверить специальные сроки перевозчика, страхового покрытия и применимого права; они могут быть короче общего срока обращения через Сайт.

32.4. По участкам, регулируемым CMR, письменные оговорки по неочевидной утрате или повреждению обычно направляются в течение семи дней после доставки, не считая воскресений и праздничных дней; по задержке — в течение двадцати одного дня. Конкретный срок определяется применимым транспортным режимом и правилами соответствующего перевозчика.

32.5. Пропуск срока не всегда автоматически прекращает право, но может создать презумпцию надлежащей доставки или привести к отказу по правилам перевозчика.

33. Первичное обращение к перевозчику

33.1. Получатель регистрирует обращение у перевозчика по его официальному каналу и получает номер заявки.

33.2. В обращении указываются номер отправления, дата выдачи, описание нарушения, сумма/перечень ущерба и список приложений.

33.3. Не следует ограничиваться устным звонком; письменное подтверждение направляется в установленный срок.

33.4. Копия претензии и ответ перевозчика передаются Исполнителю для координации.

34. Обращение через Сайт и содействие Исполнителя

34.1. Клиент создаёт претензионную заявку в личном кабинете либо направляет материалы по официальному каналу, указанному на Сайте.

34.2. Исполнитель вправе запросить оригиналы, дополнительные фото, полный видеофайл, акт, весовую квитанцию и подтверждение обращения к перевозчику.

34.3. Исполнитель может передать документы предыдущему перевозчику, складу, страховщику или Продавцу, если это необходимо для рассмотрения.

34.4. Содействие не означает признание ответственности, обещание компенсации или гарантию решения третьего лица.

35. Комплект документов по претензии

35.1. Обязательны номер заказа и отправления, акт/оговорка, фото упаковки до вскрытия, оригинал видео вскрытия и перечень недостающего или повреждённого товара.

35.2. Прилагаются накладная, упаковочный лист, документы стоимости, весовые данные, переписка и ответ перевозчика.

35.3. Для повреждения могут потребоваться заключение специалиста, смета ремонта или подтверждение невозможности восстановления.

35.4. Документы на иностранном языке предоставляются с переводом, если этого требует рассматривающее лицо.

36. Страховое обращение при полной или частичной утрате

36.1. Клиент немедленно уведомляет Исполнителя о событии и не признаёт окончательную сумму без проверки условий покрытия.

36.2. Компенсация рассматривается только в пределах застрахованного риска, подтверждённой стоимости и лимита.

36.3. Страховщик вправе запросить оригиналы, осмотр, акт перевозчика, документы покупки и уступку требования в предусмотренных случаях.

36.4. Страхование не отменяет обязанность составить акт, проверить вес и сделать непрерывное видео.

37. Недостаточность доказательств

37.1. Отсутствие акта, оговорки, контрольного веса, оригинального видео или сохранённой упаковки может препятствовать установлению момента и причины нарушения.

37.2. Исполнитель вправе запросить альтернативные доказательства и передать их перевозчику, но не обязан признавать недоказанную сумму.

37.3. Решение принимается с учётом совокупности доказательств и обязательного права; формальный недостаток не отменяет права, которое закон прямо сохраняет.

37.4. Клиент обязан содействовать проверке и не скрывать материалы, которые противоречат его версии.

38. Таможенное вскрытие и государственные пломбы

38.1. Государственный орган может вскрыть, досмотреть, изъять образцы, переупаковать или опечатать груз в пределах полномочий.

38.2. Получатель фиксирует официальную ленту, пломбу, акт или иные признаки досмотра.

38.3. Отсутствие части упаковочного материала после досмотра не означает автоматически утрату товара перевозчиком.

38.4. Если после официального досмотра обнаружена недостача, претензия направляется с учётом документов органа и применимой процедуры.

39. Мошенничество, постановочное повреждение и подмена

39.1. Запрещены умышленная подмена содержимого, постановочное повреждение, монтаж видео, сокрытие полученного товара и завышение ущерба.

39.2. Исполнитель вправе сопоставить метаданные, складское видео, вес, фото, маршруты, IP/сессию и сведения перевозчика.

39.3. При разумном подозрении рассмотрение может быть приостановлено до проверки и предоставления оригиналов.

39.4. Материалы могут быть переданы компетентным органам при наличии законного основания.

40. Персональные данные на этикетках и в доказательствах

40.1. Фото и видео могут содержать имя, телефон, адрес и штрих-коды Получателя; они передаются только лицам, участвующим в рассмотрении.

40.2. Публикация таких материалов в открытых каналах, социальных сетях или объявлениях без правового основания запрещена.

40.3. Перед внешней публикацией, если она законна и необходима, персональные данные и коды должны быть скрыты.

40.4. Оригиналы без редактирования сохраняются в защищённом доступе как доказательства.

41. Заккрытие получения и подтверждение приёмки

41.1. Если количество мест, вес и упаковка соответствуют, Получатель подписывает документы и проводит видео вскрытия в разумный срок.

41.2. Отсутствие выявленной проблемы после проверки и истечение применимого претензионного срока позволяют закрыть этап получения в личном кабинете.

41.3. Заккрытие этапа не отменяет обязательные права по скрытым недостаткам, которые закон не позволяет исключить.

41.4. Исполнитель вправе запросить подтверждение получения для закрытия заказа и архивирования документов.

42. Электронные доказательства и хранение материалов

42.1. Клиент хранит оригиналы видео, фото и документов как минимум до окончательного решения и исполнения выплаты или отказа.

42.2. Личный кабинет может хранить копии, но не гарантирует бессрочное хранение больших файлов.

42.3. История загрузки, дата, пользователь, IP/сессия и контрольная сумма файла могут использоваться для подтверждения неизменности.

42.4. Исполнитель хранит материалы в срок, установленный внутренней политикой и применимым законодательством о данных и учёте.

43. Версии Инструкции и заключительные положения

43.1. Действующая версия публикуется на Сайте с номером и датой.

43.2. Версия, подтверждённая для заказа, применяется вместе с обязательными правилами перевозчика и закона.

43.3. Срочные изменения, направленные на безопасность или соблюдение закона, могут применяться с момента публикации в допустимом объёме.

43.4. Недействительность отдельного положения не прекращает действие остальных положений.

43.5. Настоящий документ вступает в силу с даты его публикации на Сайте и применяется к операциям, оформленным после этой даты, если индивидуальные условия заказа не предусматривают иное.

Приложение А. Чек-лист перед поездкой за грузом

Проверить	Результат
Номер заказа и отправления	Сохранены офлайн и доступны Получателю
Количество мест	Известно ожидаемое число коробок/мешков/паллет
Заявленный вес	Есть последняя складская или транспортная фиксация
Фото отправления	Сохранены внешний вид, маркировка и пломбы при передаче
Телефон	Заряжен, достаточно памяти, камера работает
Питание	Есть пауэрбанк/зарядка
Инструменты	Рулетка, маркер, фонарь, безопасный нож
Полномочия	Документ, доверенность или код выдачи готовы
Весы	Уточнено наличие контрольного взвешивания
Время	Получение запланировано до закрытия, чтобы успеть составить акт

Приложение В. Чек-лист непосредственно при выдаче

Шаг	Действие
1	Не подтверждать получение до проверки.
2	Сверить номер и Получателя.
3	Пересчитать все места.
4	Осмотреть каждое место со всех сторон.
5	Проверить пломбы, ленты, углы и дно.
6	Сверить вес или потребовать контрольное взвешивание.
7	Сделать фото маркировки и повреждений.
8	При проблеме внести конкретную оговорку.
9	Потребовать акт и получить копию.
10	Зарегистрировать обращение у перевозчика.

Короткая формула. Сначала количество мест → затем упаковка → затем вес → затем оговорка и акт → только после этого подпись и вывод.

Приложение С. Сценарий непрерывной видеозаписи

Этап	Что должно быть на видео
Начало	Назвать дату, номер заказа и показать закрытое место целиком.
Идентификация	Крупно показать транспортную этикетку, внутреннюю маркировку и пломбу.
Осмотр	Медленно показать верх, дно, стороны, углы и все повреждения.
Вес	Поставить место на весы и показать груз вместе с дисплеем.
Вскрытие	Без остановки удалить ленту/плёнку/мешок/крышку.
Слои	Показать каждый внутренний слой и наполнитель.
Извлечение	Извлекать товары по одному, не выводя упаковку из кадра.
Пересчёт	Разложить весь товар и пересчитать вслух.
Пустая упаковка	Показать дно, карманы, наполнители и отсутствие оставшихся предметов.
Завершение	Показать общий результат и назвать выявленное расхождение.

Приложение D. Обязательные фотографии

Объект	Требование
Общий вид партии	Все полученные места в одном кадре
Каждое место	Все стороны, верх и дно
Маркировка	Номер отправления, внутренний код, штрих-коды
Пломбы и ленты	Номера, состояние, разрезы и переклейка
Вес	Груз на весах и показание дисплея
Повреждение	Общий план, крупный план и масштаб с рулеткой
Акт	Все страницы, подписи и дата
Содержимое	Общий вид после полного извлечения
Недостающая позиция	Таблица сверки или экран карточки заказа
Упаковка после вскрытия	Пустая коробка, мешок, наполнитель и этикетки

Приложение E. Формулировки оговорок и акта

Ситуация	Пример формулировки
Недостающее место	«Получено 4 (четыре) места из 5 (пяти). Место № ____ не выдано. Претензия заявлена при выдаче.»
Расхождение веса	«Заявленный вес ____ кг, контрольный вес при выдаче ____ кг. Расхождение ____ кг. Весовая фиксация прилагается.»
Повреждение коробки	«Разрыв/прокол/замятие на ____ стороне размером примерно ____ см; видны следы доступа к содержимому.»
Намокание	«Упаковка влажная/намокающая на участке ____; имеется запах/пятно. Состояние зафиксировано до вскрытия.»
Следы вскрытия	«Лента разрезана/заменена, этикетка переклеена, пломба № ____ отсутствует/повреждена.»

Ситуация	Пример формулировки
Отказ перевозчика	«Перевозчик отказал в контрольном взвешивании/составлении акта. Обращение № ____ от ____ зарегистрировано.»
Условное принятие	«Груз принят с указанными оговорками; подпись не означает отказ от претензии по зафиксированному нарушению.»

Важно. Формулировка должна описывать наблюдаемые факты, а не заранее определять виновного. Не пишите «перевозчик украл товар», если установлен только факт расхождения веса или повреждения упаковки.

Приложение F. Матрица инцидентов и действий

Инцидент	Немедленные действия
Не хватает места	Не подписывать «получено полностью»; оговорка, акт, обращение перевозчику, уведомление Сайта.
Вес меньше	Контрольное взвешивание, квитанция, акт, фото/видео, вскрытие по процедуре.
Коробка повреждена	Фото всех сторон, оговорка, акт, совместное вскрытие, сохранить упаковку.
Внешне цело, внутри недостача	Непрерывное видео, полный пересчёт, сохранить упаковку, письменное уведомление в кратчайший срок.
Товар разбит	Фото/видео, не ремонтировать, акт/диагностика, проверить вид упаковки и покрытие.
Не тот товар	Сверить заказ и складские фото; претензия по Тому 3 к соответствующему участнику.
Есть таможенная лента	Зафиксировать пломбы и документы; не считать автоматически нарушением перевозчика.
Течь/нагрев/запах	Не вскрывать; изолировать; вызвать перевозчика/службы; действовать безопасно.
Курьер уезжает	Снять состояние, внести оговорку в приложение/накладную, позвонить диспетчеру до завершения выдачи.

Приложение G. Комплект претензионных документов

Категория	Документы
Идентификация	Номер заказа, отправления, Получатель, дата и место выдачи
Перевозочные документы	Накладная, квитанция, реестр мест, оговорка и акт
Вес	Исходный вес, контрольный вес, фото дисплея, весовая квитанция
Упаковка	Фото до вскрытия, пломбы, ленты, этикетки, повреждения
Видео	Оригинальный непрерывный файл вскрытия
Содержимое	Перечень ожидалось/получено, фото и полный пересчёт
Стоимость	Инвойс, чек, платёжный документ, карточка заказа
Повреждение	Диагностика, смета ремонта, заключение о неремонтопригодности
Коммуникация	Номер обращения перевозчику, e-mail, сообщения и ответы
Страхование	Подтверждение покрытия, объявленная стоимость и требования страховщика

Реквизиты Исполнителя

Исполнитель: Individual entrepreneur Oleksandr Humenyuk; правовая форма: Individual Entrepreneur; идентификационный номер: 306340787; юридический адрес: Georgia, Tbilisi, Isani district, Vladimer Lobzhanidze St., N 2, Apartment 124; официальный сайт: <https://cargofromchina.pro>; официальный e-mail: pmcargo88@gmail.com; дата вступления документа в силу: 14 июля 2026 года.