

Вызов курьера

Как вызвать курьера?

— Вы можете оформить заказ:

- по телефону 8-800-505-08-08 (бесплатно для звонков из РФ)
- по телефону +7 (931) 205-24-37 через мессенджеры viber и whatsapp
- по телефону офиса в вашем городе [контакты](#)
- по телефону, заказав обратный звонок от нашего менеджера.

- через [личный кабинет](#) , зарегистрировавшись на нашем сайте.
- с помощью формы [вызов курьера](#)
- через социальные сети: [Facebook](#) , [Instagram](#) , [VK](#)
- через карту передвижения курьеров на [главной странице](#) сайта, выбрав интересующего вас курьера.
- через калькулятор на главной странице. [Рассчитать и мгновенно оформить заказ](#) .
- через мобильные приложения. Скачать для [IOS](#) и [Android](#) .

Сколько у Вас стоит вызов курьера?

— Курьер вызывается бесплатно! Вы оплачиваете только стоимость доставки Вашего отправления до получателя.

Приезжает ли Ваш курьер в определенное время?

— Да, мы осуществляем и забор и доставку груза в определенное время. Если Вам необходимы курьерские услуги по Санкт-Петербургу, то при условии заказа курьера к определенному времени (промежуток времени 3 часа и менее, например с 15:00 до 18:00) или доставки в определенное время (промежуток времени 3 часа и менее, например с 11:00 до 14:00) стоимость рассчитывается по тарифу + 150 руб.

Оформление заказа

Как производится доставка через Вашу компанию?

— Экспресс Точка Ру обязуется доставить Отправление в адрес, указанный в заявке Клиента и вручить Отправление Получателю с подписью лица, фактически, принявшего Отправление, в Накладной о получении. Также возможен вариант доставки до офиса нашей компании в городе получения.

Что такое накладная?

— Накладная – документ (бланк) , изготовленный типографским способом или автоматизированными системами Экспресс Точка Ру, составляемый по форме согласно шаблону, размещенному на сайте [express.ru](#), в четырех экземплярах и подтверждающий факт передачи и сроки передачи Отправления от Экспресс Точка Ру Получателю. Накладная является подтверждением оказания Экспресс Точка Ру услуг по конкретному Отправлению.

Как заполняется накладная?

— Подробную инструкцию о заполнение накладной Вы найдете у нас на сайте в разделе [Online сервисы](#) , или на стойке нашего офиса.

Где в накладной указать, что у меня срочное отправление? Доставка в выходной день?

— Вы можете сообщить об этом при оформлении заказа, а также сделать отметку о необходимости доставки в выходные дни в нашей накладной в разделе 5 в блоке "Детали доставки" (галочка Суббота или Воскресенье), а также заказать срочный режим доставки в разделе 3 накладной в блоке "Режим доставки" (галочка "Срочная").

Какие данные Вам нужны для заказа?

— Для отправления заказа нам нужны:

- адрес отправителя
- контактный номер телефона
- контактное лицо
- город назначения
- время приезда курьера к Вам
- вес и габариты Вашего отправления [Подробнее о заполнении накладной](#) .

Просчет стоимости и веса, отслеживание отправлений

Как я могу просчитать стоимость отправления?

— Вы можете просчитать стоимость на нашем сайте в разделе [калькулятор](#) , или задать вопрос оператору колл-центра.

Что такое объемный вес?

— Объемный вес характеризует плотность груза, менее плотный предмет занимает больший объём пространства по сравнению с более плотным при том же весе.

Как рассчитывается объёмный вес?

— Наши специалисты определяют объемный вес исходя из размеров, т.е. габаритов, упакованного отправления. Подробнее о расчете объемного веса Вы можете узнать [тут](#) .

Почему объемный вес коробки рассчитывается по формуле: $ОВ=(X \times Y \times Z)/5000$?

— Это формула позволяет рассчитать объемный вес, зная длину, ширину и высоту коробки. В данном случае мы исходим из того, что в 1 м. куб. помещается 200 кг груза. В случае, когда объемный вес груза превышает его физический вес, стоимость доставки рассчитывается по объемному весу.

Предоставляете ли Вы упаковку? Сколько это стоит?

— Да, конечно, у нас есть различная упаковка, все расходные материалы предоставляются бесплатно. Образцы упаковки Вы можете посмотреть [тут](#)

Как и где можно оплатить заказ на сайте?

— На нашем сайте в разделе Online сервисы, есть вкладка [Способы оплаты](#) . Выбирайте любой удобный Вам способ.

Где мой груз?

Для отслеживания груза Вам необходимо знать номер Вашего отправления (номер заказа или накладной). Номер заказа Вам сообщал наш оператор колл-центра, также он есть в истории заказов в личном кабинете, кроме того он приходил к вам в смс сразу после оформления заказа, а номер накладной находится на нашем бланке сверху прямо под штрих-кодом. С помощью номера отправления Вы можете отследить местоположение на нашем сайте в меню Online сервисы -> [Отслеживание](#) .

Что сделать, чтобы мне пришло смс уведомление о заказе на телефон?

— Если Вы не сообщили Ваш мобильный номер телефона нашему оператору колл-центра при оформлении заказа, то эту информацию можно довести в накладную (раздел 5, поля для sms или e-mail уведомлений), которую Вы будете заполнять для передачи отправления нашему курьеру или сотруднику на ресепшене.

Тарифы и услуги, сервис

Доставка офис-офис, что это за тариф?

— Этот тариф подразумевает привоз отправления Вами самостоятельно в офис нашей компании, а Ваш получатель самостоятельно его забирает из нашего офиса в городе назначения. [Подробнее о тарифе](#) .

Есть ли у Вас наложенный платеж?

— Мы не осуществляем доставку с получением наложенного платежа.

Осуществляете ли Вы срочную доставку по России?

— Нами выполняется срочная доставка груза по России. Мы готовы в минимальные сроки доставить Ваше отправление практически в любую точку РФ и стран СНГ.

Осуществляете ли Вы покупку товара?

— Да, у нас есть такая услуга. Она доступна в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Казань, Тверь, Волгоград, Краснодар, Тюмень, Нижний Новгород, Екатеринбург.

Страхуете ли Вы грузы?

— Да, мы осуществляем страхование отправлений. Вы можете воспользоваться услугой страхования Вашего отправления (посылки, бандероли) с подтверждением или без подтверждения страховой суммы, с помощью наличной и безналичной формы оплаты. Страхованию не подлежат следующие предметы: скоропортящиеся продукты питания, изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней, уникальные и антикварные предметы, коллекции, предметы религиозного культа, документы, ценные бумаги, рукописи и денежные знаки, горючие и взрывчатые вещества, изделия из стекла, фарфора и керамики. Подробнее о страховании груза можно прочитать [тут](#).

Как заказать у Вас закрывающие документы?

— Вам необходимо отправить реквизиты своей компании и номер накладной нам на e-mail: dostavka@express.ru, далее бухгалтерия подготовит все необходимые документы для Вас.

Забираете ли Вы отправления из-за границы?

— Да.

Есть ли у Вас отправка хрупкого груза?

— Да, конечно, мы перевозим хрупкие грузы, осуществляем бережную перевозку в специальной прочной упаковке. Отправка хрупкого груза (в том числе предметов из стекла, пластика) рассчитывается +50% к тарифу.

Доставляете ли Вы в выходные дни?

— Да, возможна доставка в выходные дни. По Санкт-Петербургу и Москве доставка в выходные осуществляется по стандартному тарифу, т.е. без дополнительной оплаты.

Возможна ли оплата наличными при доставке?

— Да, это возможно в следующих городах: Москва, Санкт-Петербург, Казань, Тверь, Волгоград, Краснодар, Тюмень, Нижний Новгород, Екатеринбург.

Осуществляете ли Вы разгрузку-погрузку отправлений?

— Да, и это уже включено в тариф. Исходя из заявленного веса отправления мы определяем какое количество курьеров прислать к Вам!

Сможете отправить отправление на абонентский ящик?

— Нет, мы не оказываем такой услуги.

Работаете ли Вы с физическими лицами?

— Да, работаем. С 2001 года компания предоставляет высококачественные курьерские услуги корпоративным и частным клиентам.

Если у меня есть пожелания или вопросы по сервису, то кому я могу их передать?

— Все свои пожелания Вы можете адресовать непосредственно нашему директору через форму на сайте в разделе [Контроль качества](#) или непосредственно написав на почту dostavka@express.ru.

Могу ли я стать Вашим представителем?

— Конечно! Уже сегодня Вы можете открыть свой собственный бизнес под нашим брендом. Подробнее об условиях Франчайзинга можно узнать в разделе [Франчайзинг](#).

Часы работы офисов

Где посмотреть адреса и режим работы офисов?

— Эта информация есть на сайте нашей компании. Необходимо выбрать в разделе О Компании, вкладку [Контакты](#) , затем найти интересующий Вас город и ознакомиться с режимом работы.

До какого времени в будни можно сдать отправление в офисе в Санкт-Петербурге, чтоб он ушел в Москву в этот же день?

— В офисе по адресу Невский пр., д. 30 до 18.30, в офисе по адресу ул. Заставская, д. 22, лит. В до 20.00. Доставка в Москве будет на следующий рабочий день.