

# Памятка по подаче претензий о перевозке грузов



## Общие рекомендации

1. Получив информацию о претензии или вероятности ее подачи, позвоните по номеру 800-584-0835 или отправьте сообщение по адресу PIMClaims@gaig.com. Претензия будет передана представителю по рекламациям, который свяжется с вами в течение 24 часов с момента передачи ему претензии. Если претензия подается в нерабочее время, позвоните в компанию Crawford and Company по телефону 866-354-0148 и назовите код 15797.

2. Не ограничивайтесь базовыми фотографиями, которые требуются для документального подтверждения убытка и повреждения груза, прицепа и тягача. Чем больше вы сделаете фотографий, тем лучше.
3. Приготовьте следующие документы: транспортная накладная, подтверждение тарифа, соглашение брокера с перевозчиком, регистрация тягача, используемого для транспортировки груза, и любые другие транспортные документы. Их необходимо в кратчайший срок предъявить представителю по рекламациям.
4. Если буксировка или уборка груза производилась силами буксировочной компании, незамедлительно сообщите об этом представителю по рекламациям для уменьшения возможных складских расходов и ускорения перегрузки непострадавшей части груза.
5. Если имеются подозрения на кражу или противоправные действия, немедленно обратитесь в полицию и сообщите представителю по рекламациям номер протокола и отделения полиции, в которое было подано обращение.



## Памятка о подаче претензий на автовозы

1. Обязательно зафиксируйте состояние транспортного средства при получении. Сделайте фото транспортного средства со всех сторон, запишите и обозначьте все имеющиеся повреждения.
2. В случае возникновения повреждений зафиксируйте место повреждения на транспортном средстве, сделав фотографии.
3. Фиксируйте состояние транспортного средства при помощи фотографий, сделанных с разных сторон. Отмечайте все новые повреждения в транспортной накладной.

## Претензии о работе рефрижератора

1. Если груз отбракован по причине порчи или заморозки, отправьте рефрижератор в местное отделение ThermoKing или ремонтную мастерскую перевозчика для проведения диагностики и загрузки температурных данных. Расходы на выполнение оплачивает компания Great American.
2. Предоставьте представителю по рекламациям данные журнала о техническом обслуживании рефрижератора, указанного в претензии, за последние шесть месяцев.
3. Обратите внимание на инструкции в подтверждении тарифа и транспортной накладной о том, какая температура должна устанавливаться в рефрижераторе, и нужно ли ее устанавливать в режимах Cycle Sentry (Циклический) и Continuous (Непрерывный).
4. Немедленно обратитесь с претензией в случае приемки груза под протестом. Представитель по рекламациям организует проверку для урегулирования возможных обязательств.

## Претензии по перестановке чужих прицепов

1. Если прицеп был получен по соглашению о перестановке прицепов, предоставьте представителю по рекламациям копию этого соглашения.
2. Если чужой прицеп находится в аренде, обратитесь к своему агенту за информацией о возможном страховом покрытии по страхованию от физических повреждений, прежде чем обращаться к нам с претензией.

## Претензии о недостатке груза

1. Если возможность проверки груза при вывозе отсутствует, поставьте в транспортной накладной отметку «Погружено и посчитано грузоотправителем», или «SLC». Это означает, что вы не смогли проверить груз до того, как закроются двери прицепа.
2. Проверьте документально любые остановки в пути и проверьте целостность пломб на каждой остановке.
3. Если груз предполагает частичную выгрузку в различных пунктах, указывайте ФИО и контактные данные получателя на каждой остановке, чтобы представитель по рекламациям смог проверить, не был ли выгружен недостающий груз при предыдущих остановках. Опечатайте прицеп после каждой остановки и сразу же делайте фотографии печати с временными метками при помощи телефона.



# Памятка по подаче претензий о перевозке грузов



## Претензии о ДТП/переворачивании

1. Делайте фотографии всех повреждений. Чем больше фотографий, тем лучше.
2. Возьмите контактные данные компании, оказывающей техпомощь, чтобы представитель по рекламациям мог сразу с ней связаться.
3. Если ваш тягач и (или) прицеп застрахован от физических повреждений, сообщите контактные данные (включая номер претензии, номер полиса и представителя по рекламациям) представителю по урегулированию претензий по грузу, чтобы скоординировать оплату компании, оказывающей техпомощь, с вашей страховкой от физических повреждений.
4. Сообщите представителю по рекламациям номер протокола о ДТП и данные сотрудника полиции, который его составлял.

## Претензии о краже

1. Немедленно сообщите нам о подаче заявления о краже.
2. Предоставьте представителю по рекламациям название и адрес отделения полиции, в которое вы обращались, а также номер протокола..
3. Предоставьте данные из электронных журналов водителей.
4. Получите данные Macropoint-GPS на груз и любые другие данные GPS-слежения на прицеп и тягач.
5. Пригласите водителя для дачи показаний.

