



Основні правила та види доставки автомобілів в Auto1.com

Інфолінія: 22 307 71 86

transport-pl@auto1.com

Графік роботи: Пн-Пт 8.00-18.00

1. Транспорт

В **AUTO1.com** Ви можете скористатися з додаткової послуги, а саме доставка купленого автомобіля. Задля Вашої зручності ми пропонуємо три варіанти доставки:

- транспортування автомобіля під поданий адрес;
- транспортування автомобіля до найближчого логістичного центру, звідки можна відібрати транспортний засіб особисто;
- транспортування індивідуальне.

1.1 Інструкція замовлення послуги доставки автомобіля

Доставка під вказану адресу: аби скористатися з цієї послуги пройдіть до розділу “Мої замовлення” та оберіть спосіб транспортування автомобіля як “Транспорт на мою адресу” після чого заповніть форму щодо місця доставки автомобіля.

Доставка до логістичного центру: аби скористатися з цієї послуги пройдіть до розділу “Мої замовлення” та оберіть спосіб доставки автомобіля як “Транспорт до місця відбору” після чого введіть місцезнаходження логістичного центру який вам підходить найбільше і підтвердіть свій вибір.

Транспортування індивідуальне: для того щоб замовити цей вид доставки, а також отримати більш детальну інформацію потрібно скontaktуватися з нашим транспортним відділом.

Після вибору однієї з опцій транспортування автомобіля перед вами з'явиться ціна за послугу та орієнтовний час на реалізацію. Час реалізації послуги доставки транспортного засобу залежить від його поточного місцезнаходження.

1.2 Час реалізації послуги транспортування автомобіля та процедура завантаження

Час реалізації доставки авто при стандартних налаштуваннях під вказаний клієнтом адрес вносить:

- **до 8 робочих днів**, з моменту повного укомплектування автовозу для Німеччини, Бельгії, Нідерландів, Австрії та Італії.

- **до 10 робочих днів**, з моменту повного укомплектування автовозу для Франції та Іспанії.
- У випадку, якщо два чи більше автомобілів знаходяться в різних місцях, доставка становитиме **7 робочих днів** з моменту укомплектування автовозу в останньому пункті.
- Якщо логістичний центр не має прямого сполучення з Польщею, то час на реалізацію послуги доставки автомобіля слід рахувати від моменту укомплектування автовозу в логістичному центрі, з якого є пряме сполучення з Польщею.
- У випадку індивідуального/спеціального транспортування автомобіля, час реалізації узгоджується безпосередньо при замовленні послуги.

Завантаження кожного автомобіля відповідно контролюється і складається рапорт:

- для кожного автомобіля наш перевізник зобов'язаний внести інформацію щодо наявності додаткових коліс та інших аксесуарів до накладної CMR, що притягує перевізника і центр логістичний до відповідальності за цілісний стан автомобіля.
- водій автовозу під час завантаження документує за допомогою фотозйомки стан кожного автомобіля, аби уникнути крадіжки чи підміни електричного обладнання або коліс, під час транспортування.
- всі вище перелічені дії виконуються перед завантаженням або переміщенням кожного автомобіля.

1.3 Система комплектації вантажу

Аби пришвидшити процес доставки в 50% випадків наш автовоз завантажується на своєму шляху з декількох місць, для цього в наступному логістичному центрі повинно знаходитися щонайменше 7 готових до відправки машин. Частота з якою виконується відбір автомобілів з того чи іншого логістичного центру залежить від обсягів продаж в даному регіоні. Наш відділ транспорту може повідомити вам тільки приблизний час на комплектування вантажу.

1.4 Транспортування фургонів та автомобілів, які знаходяться не на ходу

Усі ціни подані на нашій сторінці послугу транспортування стосуються тільки автомобілів в справному стані. Автомобіль який знаходиться в не справному технічному стані клієнт повинен відібрати особисто з його місцезнаходження.

Наша компанія надає послугу спеціалізованого транспорту автомобілів не на ходу, але така послуга є можливою тільки в тому випадку, якщо обране авто знаходиться в Німеччині, Нідерландах, Бельгії або Франції. Тому при покупці автомобіля, який знаходиться в не справному технічному стані, клієнт повинен пам'ятати, що ми не завжди можемо організувати його доставку.

Послуга транспортування вантажного авто є можливою тільки після згоди і попереднього узгодження з транспортним відділом. Ціна за послугу може бути в два або в три з половиною рази більшою від ціни за транспортування подібного легкового автомобіля і залежить від його габаритів.

1.5 Ціна та інвойс за послугу транспортування авто

Після вибору і затвердження послуги транспортування автомобіля від AUTO1.com буде виставлено для замовника інвойс.

- Готовий документ можна знайти і завантажити в розділі “Мої замовлення”
- У випадку індивідуального транспортування інвойс надсилається на адресу мейл подану замовником при реєстрації.
- **Зверніть вашу увагу, що при здійсненні переказу коштів за послугу в назві платежу повинен знаходитися номер інвойсу за транспорт, особливо в тому випадку коли ви оплачуєте кілька одночасно.**
- **У тому випадку якщо ціна на згенерованому документі не відповідає тій яка була затверджена при виборі послуги просимо зв'язатися з нами за допомогою гарячої лінії. Клієнт зобов'язаний перевірити чи відповідають всі дані на інвойсі дійсності. У випадку якщо помилку не буде виявлено вчасно, всю відповідальність бере на себе клієнт.**
- **У тому випадку, якщо транспортний засіб знаходиться в місті якого немає в ціннику, потрібно проконсультуватися з логістичним відділом відносно ціни за доставку, можна це зробити зателефонувавши до нас або написавши електронного листа.**

Після підтвердження платежу ваше авто з'явиться в списку автомобілів які очікують на доставку.

Транспортний засіб який зареєстрований в Нідерландах, навіть після підтвердження оплати, перед тим як потрапити до списку автомобілів які очікують на доставку мусить бути спочатку знятий з обліку.

1.6 Індивідуальна доставка

Це наша нова послуга доставки автомобіля, створена для того щоб підібрати відповідний, до потреб клієнта спосіб доставки. У цьому випадку транспортування автомобіля здійснюється з залученням фірми субпідрядника, яка виконує доставку транспортного засобу відповідно до вимог клієнта щодо часу реалізації, та ціни. При індивідуальній доставці клієнт має більший вплив на весь процес і має можливість безпосередньо зв'язатися з тією особою яка займається доставкою.

2. Відбір з поточного місця знаходження

Автомобілі придбані в auto1.com можна також відібрати особисто з логістичного центру чи пункту скупу в якому вони знаходяться. Зарезервувати дату і час відбору транспортного засобу можна за допомогою інформаційної панелі і щонайменше за 24 години перед за плановим терміном. **Увага, якщо термін відбору автомобіля не буде зарезервовано заздалегідь, авто не буде видано.** У тому випадку, якщо функція резервації терміну відбору автомобіля є недоступною, це може означати що:

- авто транспортується між центрами логістичним;
- транспортний засіб належить до групи не справних автомобілів;
- в зв'язку з певними тимчасовими проблемами автомобіль не може бути виданий.

У тому випадку, якщо функція резервації терміну відбору автомобіля довгий час залишається не активною, клієнт може зателефонувати на гарячу лінію транспортного відділу Auto1.com і з'ясувати причину. Увага, завчасна резервація дати і часу отримання автомобіля є дуже важливою, адже на підставі цієї інформації наш центральний офіс надає команду «release order», яка є сигналом для працівників логістичного центру аби підготувати автомобіль до видачі.

Термін відбору транспортного засобу на наступний день можна резервувати не пізніше ніж до 14.30 поточного дня. (наприклад якщо клієнт обирає термін відбору авто у вівторок вже після 14.30, то найближчий вільний термін буде в четвер)

Якщо придбаний автомобіль знаходиться в Італії, а клієнт не має зареєстрованої підприємницької діяльності в цій країні, в такому випадку авто можна транспортувати **тільки спеціалізованим транспортним засобом з реєстраційним номером іншої країни ніж Італія.**

Варто пам'ятати, якщо транспортуванням автомобіля займається фірма посередник, клієнт мусить надати для особи яка буде отримувати автомобіль, наступну інформацію:

- внутрішній номер автомобіля,
- номер VIN;
- марка, модель та колір транспортного засобу;
- особа, відповідальна за транспортування авто, повинна перевірити чи відповідають, подані клієнтом дані, дійсності;
- якщо після отримання автомобіля з центру логістичного буде виявлено невідповідність, клієнт зобов'язаний повернути транспортний засіб;
- центр логістичний може відмовити у видачі авто для клієнта, якщо він з'явився на місці завантаження на транспортному засобі непристосованому для перевезення автомобілів, таким транспортний засіб вважається, якщо він не обладнаний в наступні елементи:
 - рампа для завантаження;
 - лебідка;
 - платформа не призначена до завантаження автомобілів.
- правила безпеки на території логістичного центру чи пункту скупу знаходяться перед входом на об'єкт і стосуються всіх без винятку осіб. Варто пам'ятати, що у випадку особистого відбору автомобіля особа відповідальна за отримання повинна мати на собі світловідбиваючий жилет та закриті взуття.

У разі значної затримки в отриманні автомобіля зі сторони клієнта, AUTO1.com залишає за собою право у стягненні з клієнта коштів за простій автомобіля на

автостоянці, оплата за один день простою автомобіля на стоянці становить 15€ і починає нараховуватись з моменту підтвердження оплати за транспортний засіб.

2.1 Відбір автомобіля з пункту скупу

Головне призначення пункту скупу AUTO1.com є скупівля автомобілів від фізичних осіб. В деяких випадках клієнт має право відібрати транспортний засіб безпосередньо з пункту скупу, якщо:

- було внесено оплату за автомобіль, він знаходиться на території пункту скупу і не має замовлення на перевезення його до логістичного центру;
- транспортний засіб має статус “не на ходу” і не може бути прийнятий до транспортування перевізником AUTO1.com

У ситуації, якщо наш перевізник підтвердив замовлення на перевезення авто від пункту скупу до логістичного центру, з цього моменту вже неможливо анулювати цей процес, а тим самим залишити авто в пункті скупу.

За деяких виняткових обставин, рішення на перевезення автомобіля з пункту скупу до логістичного центру може бути анульовано. Якщо оплату за автомобіль не було внесено то він обов'язково буде транспортований до логістичного центру.

- Якщо клієнт доручає отримання автомобіля іншій особі, потрібно завчасно вислати на адрес transport-pl@auto1.com заповнену і підписану **довіреність на відбір автомобіля** і скан-копію документу, що засвідчує особу з закритими даними персональними.
- Якщо клієнт бажає особисто отримати автомобіль то на адрес transport-pl@auto1.com потрібно вислати тільки скан-копію документу що засвідчує особу клієнта.

Відсутність одного з документів може призвести до відмови у видачі транспортного засобу або значно затримати процес отримання автомобіля.

В кожному з випадків важливо завчасно зарезервувати термін відбору автомобіля. Щоб зарезервувати термін відбору для авто, яке знаходиться не на ходу, потрібно зв'язатися з транспортним відділом.

З уваги на локалізацію деяких пунктів скупу в'їзд великим спеціалізованим транспортом на їх територію не є можливим. Для відбору автомобіля з такого пункту скупу слід вжити спеціалізований транспорт невеликих габаритів або почекати до моменту, коли авто буде привезено до логістичного центру.

Деякі пункти скупу на території **Італії**, гаражного типу – з таких пунктів скупу відібрати автомобіль особисто не можна. До транспортування автомобілів, які знаходяться в не справному технічному стані, слід скористатися з евакуатора невеликих габаритів обладнаний лебідкою.

До пунктів скупу гаражного типу належать:

- Bari
- Bologna
- Brescia
- Catania
- Firenze
- Lecce
- Livorno
- Milano Cetros
- Milano Centrale
- Modena
- Napoli Aversa
- Napoli Fuorigrotta
- Napoli Vittorio Emanuele
- Napoli Vomero
- Padova
- Palermo
- Pescara
- Piacenza
- Potenza
- Roma Ostia
- Roma Prenestina
- Roma Marconi
- Roma Talenti
- Salerno
- Torino Delle Alpi

Якщо обраний автомобіль знаходиться в **Нідерландах**, перед тим як отримати, його необхідно зняти з обліку – відібрати його, навіть якщо він знаходиться в процесі зняття з обліку не можна.

Транспортування автомобіля своїм ходом з **Іспанії** можна тільки після завчасного узгодження з нашим транспортним відділом. Автомобіль, який не був знятий з обліку, не можна транспортувати своїм ходом.

2.2 Відбір автомобіля з центру логістичного

Логістичний центр це спеціалізований об'єкт, основною функцією якого є зберігання і видача автомобілів. В зв'язку з тим, що місце для зберігання автомобілів в пунктах скупку є значно обмеженим, автомобілі транспортуються до логістичних центрів – наш транспортний відділ має список сполучень між пунктами скупку та центрами логістичними. В більшості випадків автомобілі перевозяться згідно з цим списком. За певних обставин не великий відсоток все таки може бути перевезено не згідно з встановленим сполученням до іншого центру логістичного ніж було встановлено, це може бути пов'язано, наприклад, з переповненням центрального логістичного центру.

Процес транспортування автомобіля до центру логістичного залежить виключно від транспортного відділу, який знаходиться в даній країні. Наприклад логістичний центр в Польщі не має впливу на швидкість доставки авто в Франції.

Після складення замовлення на внутрішній транспорт від пункту скупку до центру логістичного скасувати його вже не можливо. Перевізник підтвердивши замовлення має 10 робочих днів на відбір і доставку автомобіля.

Під час транспортування автомобіля з пункту скупку до центру логістичного не має можливості зарезервувати терміну відбору.

Під час транспортування автомобіля з центру логістичного, на інформаційній панелі статус місцезнаходження транспортного засобу буде визначено, як «транспортується». Після підтвердження відбору авто в центрі логістичному статус місцезнаходження зміниться і відблокується функція резервації терміну відбору.

Кожний центр логістичний суворо дотримується свого внутрішнього режиму роботи – відібрати транспортний засіб в неробочий час неможливо.

Для отримання автомобіля з центру логістичного в Італії та Іспанії необхідно мати при собі довіреність на одержання автомобіля і скан-копію документу, що засвідчує особу. Зразок довіреності на отримання автомобіля можна завантажити на нашій інтернет сторінці Auto1.com або сконтактувавшись з відділом підтримки клієнта.

Довіреність на отримання автомобіля потрібно відправити на наш електронний адрес transport-pl@auto1.com. В темі повідомлення необхідно вказати внутрішній номер автомобіля і додати скан-копію документу, що засвідчує особу.

Якщо клієнт бажає отримати автомобіль особисто то на адрес transport-pl@auto1.com необхідно відправити документ, що засвідчує особу (скан-копії всіх документів не підлягають тривалому зберіганню і відразу ж видаляються).

- автомобіль не буде видано раніше зарезервованого терміну;
- у разі виникнення будь-яких проблем пов'язаних з процесом отримання автомобіля, необхідно негайно повідомити про це відділ транспорту;
- **відсутність одного з документів може значно затримати процес отримання автомобіля або навіть призвести до відмови у видачі;**

В деяких центрах логістичних, які знаходяться в Франції, аби отримати автомобіль необхідно повідомити спеціальний код відбору транспортного засобу. До таких логістичних центрів належать:

Logistikzentrum Blyes

- Logistikzentrum Hordain
- Logistikzentrum Le Havre
- Logistikzentrum Marckolsheim
- Logistikzentrum Nanteuil
- Logistikzentrum Rennes

В інших центрах логістичних для отримання автомобіля необхідно відправити довіреність на адрес transport-pl@auto1.com разом з скан-копією документу що засвідчує особу клієнта:

- Logistikzentrum Auneau
- Logistikzentrum Bassens
- Logistikzentrum Chevigny-Saint-Sauveur
- Logistikzentrum La Riche
- Logistikzentrum Le Boulou
- Logistikzentrum Lespinasse
- Logistikzentrum Magny en Vexin
- Logistikzentrum Miramas
- Logistikzentrum Mougins
- Logistikzentrum Tarnos
- Logistikzentrum Valenton
- Logistikzentrum Vitrolles

Для отримання авто в центрах логістичних які знаходяться на території **Німеччини, Бельгії, Голландії, Австрії** а також **Швеції** необхідно повідомити код відбору автомобіля. Після резервації терміну відбору автомобіля, центральний офіс Auto1.com

подає запит до відповідного логістичного центру де знаходиться транспортний засіб, після чого буде згенеровано унікальний код необхідний для отримання авто.

- клієнт повинен отримати код для відбору автомобіля в електронному листі не пізніше ніж на той день, коли було зарезервовано термін отримання.
- відсутність повідомлення з кодом відбору означає, що автомобіль ще не готовий до видачі - без коду працівник логістичного центру не видасть автомобіль;
- клієнт замовляючи транспорт по відбір автомобіля передчасно, не отримавши повідомлення зі спеціальним кодом відбору, робить це виключно на власний ризик. У випадку простою спеціалізованого транспорту, якщо він був замовлений передчасно, без коду відбору, не повертаємо витрачених коштів.
- отримати автомобіль раніше вказаного терміну, в електронному-листі з кодом відбору, не можна;
- про будь-яку проблему пов'язану з отриманням автомобіля слід негайно повідомити відділ обслуги партнера;
- автомобілі з **Голландії** перед транспортуванням необхідно зняти з обліку - відбір транспортного засобу, навіть якщо він знаходиться в процесі зняття з обліку, не є можливим;
- якщо автомобіль знаходиться в **Іспанії** то перед тим, як транспортувати його "своїм ходом" потрібно завчасно повідомити про це наш транспортний відділ. Автомобіль не знятий з обліку транспортувати своїм ходом заборонено;
- **автомобілі з Італії заборонено транспортувати своїм ходом;**
- **резервація терміну відбору автомобіля в системі не гарантує, що автомобіль буде видано. Гарантією на видачу автомобіля є отриманий унікальний код відбору в електронному листі або підтвердження від логістичного центру про отримання довіреності на видачу транспортного засобу від клієнта;**
- **за виняткових обставин, ми зберігаємо за собою право змінити, дату видачі автомобіля.**

Після резервації терміну отримання автомобіля, клієнт має 6 днів від тієї дати на відбір транспортного засобу, на протязі цього часу оплата за простій автомобіля нараховуватись не буде. Якщо клієнт не з'явиться на сьомий день від зарезервованого терміну - буде нараховуватись оплата за простій автомобіля (квота може відрізнятись в залежності від логістичного центру) **20€**. А за кожний наступний день, оплата за не відібраний вчасно автомобіль становитиме **2€**. Більш детальна інформація відносно грошових стягнень за простій автомобіля знаходиться в електронному листі з кодом відбору автомобіля.

3. Види компенсації за запізнення під час транспортування

Якщо автомобіль було доставлено з запізненням клієнт повинен на протязі 7 днів, від моменту отримання транспортного засобу, повідомити нас, надіславши на нашу електронну скриньку transport-pl@auto1.com скан-копію документу про доставку.

Після цього терміну скласти рекламацию на запізнення в доставці вже не можна.

Якщо автомобіль було доставлено з запізненням, то клієнт має право на отримання знижки на замовлення послуги транспортування при наступній покупці:

- запізнення на 2 робочі дні - знижка становить 2%;
- запізнення на 3 робочі дні - знижка становить 4%;
- запізнення на 4 робочі дні - знижка становить 6%;
- запізнення на 5 робочі дні - знижка становить 8%;
- запізнення на 6 робочі дні - знижка становить 10%;
- запізнення на 7+ робочі дні - знижка становить 50%;

У тому випадку, якщо затримка відбулася при транспортуванні індивідуальному знижка призначається теж індивідуально. При затримці в доставці транспортних засобів, які знаходяться не на ходу, компенсації у вигляді знижки на наступний транспорт нема.

Отримання знижки є можливим тільки в тому випадку якщо доставкою займається AUTO1.com CEE - якщо кінцевий пункт доставки автомобіля знаходиться поза територією Польщі то кошти за запізнення в доставці не повертаємо.

Знижку можна використати при наступному замовленні доставки на справний автомобіль. В обраному автомобілі потрібно змінити спосіб доставки на транспорт і після отримання інвойсу за транспортування сконтактуватися за допомогою електронної адреси з відділом транспорту і вказати внутрішній номер автомобіля, який прийшов з запізненням. Після підтвердження отримання знижки клієнт дістане підкоректований інвойс за транспорт. Знижка діє на протязі 3 місяців - після цього терміну використати її вже буде не можливо. Одну знижку можна використати виключно на доставку одного автомобіля.