



Часто задаваемые вопросы

№	Вопрос	Ответ
1	Зачем мне нужен виртуальный адрес?	Большинство интернет-магазинов в Европе не осуществляют доставку товаров в Украину или же стоимость доставки товаров очень высокая. С помощью наших виртуальных адресов, Вы можете свершать покупки в таких магазинах, указав виртуальный адрес как Ваш адрес доставки.
2	Где мне узнать мой виртуальный адрес?	Ваш виртуальный адрес указан на главной странице http://tmm-shopping.com/ . Чтобы увидеть виртуальный адрес, необходимо зарегистрироваться на нашем сайте и зайти в Ваш личный кабинет
3	Зачем мне ID?	Вам нужен ID для идентификации Ваших посылок на нашем складе
4	Где мне узнать мой ID?	Ваш ID отображается на сайте TMM Shopping после входа в личный кабинет
5	Нужно ли мне снова регистрироваться, если я хочу отправить посылку по другому адресу?	Нет необходимости регистрировать повторно, Вы можете воспользоваться функцией «мои получатели» и мы доставим посылку указанным лицам/по указанному адресу
6	Зачем мне каждый раз регистрировать посылку и на каком этапе это стоит сделать?	Посылку необходимо регистрировать каждый раз после совершения покупки в интернет-магазины и получения подтверждения интернет-магазина, что посылка отправлена. Это необходимо, чтобы мы могли идентифицировать Вашу посылку по прибытию на склад и подготовить документы для ее дальнейшей транспортировки.
7	Могу ли я объединять несколько посылок на складе?	Услуга по объединению (консолидации) посылок доступна не во всех странах. В настоящее время такая услуга доступна для Польши
8	В каком случае нужно платить таможенные платежи?	Посылка со стоимостью более 150 евро (за 1 посылку) подлежит таможенному оформлению, оплате НДС и пошлин. Также, обращаем Ваше внимание, что <u>несколько посылок общей стоимостью более 150 евро от одного и того же интернет-магазина, прибывших в Украину в течении одного дня, считаются партией товаров</u> для целей таможенного оформления.
9	Какой размер таможенных платежей?	Стоимость таможенной очистки Вы можете рассчитать в калькуляторе на нашем сайте, введя стоимость Вашего товара http://tmm-

		shopping.com/content/dostavka-i-oplata
10	Как я могу получить свою посылку?	Вы можете получить свою посылку в нашем отделении, или наш курьер доставит посылку по Вашему адресу. Список отделений Вы можете найти на нашем сайте
11	Кто платит за доставку с интернет-магазина до виртуального склада в стране магазина?	Оплата стоимости доставки товара с интернет-магазина до нашего склада регламентируется правилами интернет-магазина и не входит в стоимость услуг TMM Shopping
12	Зачем указывать детальное содержимое моей посылки при оформлении заказа?	Указывать информацию о содержимом необходимо для быстрого таможенного оформления Ваших покупок
13	Как узнать статус моей посылки?	Статус Вашей посылки Вы можете отслеживать в личном кабинете на сайте http://tmm-shopping.com/ , а также по номеру накладной на сайте TMM Express http://www.tmm-express.com или обратиться за информацией в наш контакт-центр по телефону 0 800 500 575
14	Могу ли я оплатить доставку онлайн?	Да, Вы можете оплатить услуги доставки он-лайн или рассчитаться с курьером в момент доставки.
15	Какой номер телефона указывать при заполнении адреса доставки на сайте продавца товара?	В адресе доставки необходимо указывать номер телефона, указанный в разделе Ваш виртуальный адрес на нашем сайте. Данный номер телефона необходим, чтобы курьер интернет-магазина мог связаться с сотрудниками склада и согласовать детали доставки товара (например, время доставки, схема проезда к складу и т.д.).
16	Где я могу делать покупки?	Вы можете осуществлять покупки в любых интернет-магазинах Великобритании, Польши, а также других стран, где у TMM Shopping есть виртуальные адреса. Нашу подборку интернет-магазинов Вы можете найти на нашем сайте по ссылке http://tmm-shopping.com/actions
17	Зачем вносить мои посылки в личный кабинет?	Информацию о всех свершенных покупках необходимо вносить в Ваш личный кабинет, чтобы сотрудники склада могли принять их и оформить документы для отправки в Украину
18	Какие товары запрещено заказывать в зарубежных интернет-магазинах?	Со списком запрещенных предметов Вы можете ознакомиться на нашем сайте http://tmm-shopping.com/sites/default/files/Zapreshchennyye_predmety.pdf
19	Какие ограничения по весу и размерам посылки для доставки?	Для доставки посылок из Великобритании действуют следующие ограничения по весу и размерам посылок: <ul style="list-style-type: none"> • максимальные размеры одного места - 84 см x 84 см x 84 см • максимальный вес одного места – 32 кг, но не более 1000 кг по накладной

		<p>Для доставки посылок из Польши действуют следующие ограничения по весу и размерам посылок:</p> <ul style="list-style-type: none"> • - максимальные размеры одного места - 240x 120 x 180 см • - максимальный вес одного места – 30 кг, но не более 1000 кг по накладной
20	Что такое объёмный вес?	<p>Объёмный вес посылки (габаритный вес) — это расчетная величина, отражающая габариты груза. Объёмный вес вычисляется и сравнивается с фактическим весом посылки, чтобы установить, какой из них больше. Больший вес используется для расчёта стоимости доставки посылки.</p> <p>Формула расчета объемного веса для Великобритании:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Измерить длину, высоту, ширину в сантиметрах. Полученные значения округлить до целого. 2. Расчёт: длина (см) x высота (см) x ширина (см) /1000000 3. Полученный результат (из пункта 2.) округлить до третьей цифры после запятой в сторону увеличения x 250 = объёмный вес. <p>Мы не применяем для выставления счетов объёмный вес для посылок из Польши.</p>
21	Как долго можно хранить посылку на складе в стране магазина?	<p>На складе в Великобритании не доступна услуга по хранению посылок, как и по их консолидации.</p> <p>На складе в Польше бесплатный срок хранения посылок составляет 14 календарных дней с момента ее прибытия, за каждый последующий день взимается плата по 0.5 евро за каждый день хранения каждой отдельной посылки.</p>