**Письмо 1**

From: Алексей Петров

To: Alexey[\_20@bk.ru](mailto:_20@bk.ru)

Здравствуйте!

Часто пользовалась ранее услугам этой компании, всегда было все ок. Но последняя ситуации — это просто ужас. отправила груз из Краснодара в Москву, личные вещи, 82 места. При оформлении заявки через оператора, уточнила что жесткая упаковка нужна для 2 мест - Холодильник и стиралка. По факту приезда груза выясняю - что упаковали все в жесткому упаковку (это что за навязывание мне услуг, которые я не заказывала???), тоже и со страховкой - зачем мне ее включили я не просила!!! При отправке груза груз забился от адреса, специально уточнила у оператора, нужно ли мне приехать на терминал, чтобы все оформить и уточнить, чтобы не было недоразумений. мне ответили, что нет, всё что проговорили по телефону будет учтено в заявке. по факту мы имеет все наоборот и стоимость в 2 раза выше заявленной первоначально. Также мне не понятно из чего складывалась цена забора в Краснодаре, на сайте указано стоимость забора по городу 1400 руб. по факту 5600, да был заказан грузчик 1, которому помогал грузить мой брат, потому что сам грузчик холодильник ну ник сам загрузить не смог бы, при всем желании. Из цены выходит, что за 20 минут работы 1 грузчика, который еще не сам все грузил. так как физически не мог мы должны заплатить 4200 руб. Ценообразование совсем не понятно!!! Разочарована в компании полностью. Не советую связываться!

**Письмо 2**

From: Евгения Аликина

To: [Alievgenia@mail.ru](mailto:Alievgenia@mail.ru)

Добрый день!

Отправили оборудование 08.10.2018 г. каждый оператор дает разную информацию о местонахождении данного груза, и никто не говорит на каком терминале и в каком городе он находится. Кому звонить? - не знаем, говорят только пишите претензию. Потеряли часть груза 13 коробок, а это целая паллета, причем не знаем с какого из 2-х, яко бы данные коробки нашли на складе в Москве, эту информацию нам дал один из сотрудников, позвонив на мой сотовый, в итоге звоним на горячую линию операторы отрицают и говорят, что такого никто из них не говорил. Операторы не соединяют с отделом безопасности и отделом претензий. Говорят, только - груз в пути. Самое ужасное что горят все строки у нас и сорвана поставка заказчику. Но в ответ только слышим - груз в пути.  
Вчера один из операторов сказал моей коллеге, что если груз не будет доставлен 17.10.2018 г. то возместят затраты, т.е. вернут деньги за доставку, сегодня 17.10.2018 г. узнаем что груз доставят только 22.10.2018. В чем я лично не уверена. Естественно ни о каком возврате денежных средств за доставку речи и не идет - как они говорят вам такого не могли сказать. Прошу помочь в решении данного вопроса.

**Письмо 3**

From: Анжелика Яровая

To: [Iarovaia@yandex.ru](mailto:Iarovaia@yandex.ru)

Мы пользуемся вашей компанией уже 4 года.

За это время осуществляли доставку покупок через интернет-магазины не только косметики (гель-лаки, корейская косметика), но одежды (**Толстовки Print Bar, Футболки Mountain),**техники и даже **картины по номерам**.

Мелкие вещи были упакованы в фирменные пакеты.

Застежка очень липкая. Открыть, а потом закрыть без повреждения упаковки никак нельзя.

Когда я покупала технику - Мороженицу Nemox Gelato Mio, естественно, пакета не было. Была дополнительная картонная коробка, куда как матрешка вкладывалась оригинальная коробка с мороженицей. Она пришла с идеальными ровными краями. В футбол ею никто не играл.

Доставка осуществляется быстро. Мне на телефон приходит СМС с номером доставки. Иногда дублируется звонком оператора или сообщением на электронную почту.

После получения СМС посылку можно забрать в отделении. Раньше достаточно было показать СМС или продиктовать номер посылки. Сейчас сотрудники стали просить показать паспорт, кто забирает посылку. Никакие квитанции я не заполняю, только расписываюсь в получении.

Цена за доставку по сравнению с другими компаниями одна из самых демократичных.

Спасибо вам за работу. О смене компании и не помышляю.

**Письмо 4**

From: Мария Воскресенская

To: [alexandra48@bk.ru](mailto:alexandra48@bk.ru)

По своей должности мне часть приходится сотрудничать и заказывать машины в транспортных компаниях, до меня уже было заведено и принято решение директором, что все отгрузки на дальние расстояния отправляются именно через вашу компанию.

Мой опыт работы с вашей компанией начался еще в 2012 году, и на сегодняшний день я точно могу сказать, что тогда сервис был получше и менеджеры более ответственные, нежели сейчас.

Но начнем по порядку....

Ваша компания достаточно известная и крутится на слуху у многих, о них можно увидеть рекламу в интернете, по телевизору, а самое главное это машины, и конечно же машины, которых по Москве ездит очень много, а на будках красуется название компании.

Так же поиск сайта в интернете не занимает долго поиска, так как набрав в Яндексе название компании, оно выскакивает в первой строке.

Сайт достаточно интересный, информационный и с удобным интерфейсом, за 5 лет были смены дизайны, и я не разу не столкнулась с проблемой в поиске нужной информации.

Терминалов огромное количество, отправить груз можно куда угодно.

Теперь немного о работе сотрудниках......

Все вопросы можно задать специалистам по телефону, либо через сайт он-лай консультанта, или совершить он - лайн звонок.

Специалисты всегда вежливые, отвечают, стараются помочь, никогда не грубят, не кричат не ругаются, даже когда бывают проблемы с доставками и уже сдают нервы, и ты пытаешься высказаться претензии операторам, они выслушивают и ВСЕ РАВНО вежливо отвечают, за этой конечно им спасибо!

о неприятном:

* так как мы отправляет нашу продукция сборным грузом, бывают неприятные инциденты, когда груз привозят порченные , порвана упаковка, помятая продукция, либо вообще не хватает каких-то мест, несколько раз писали претензии в компанию по этому поводу, что бы страховая покрыла все расходы, но к должному результату это не привело.

Конечно я понимаю, что у каждой компании есть свои недостатки, но всё же хотелось бы, чтобы к данной проблеме отнеслись по серьёзнее.