

F.A.Q



SEGURO- COTAÇÃO

A minha mercadoria está coberta por seguro?

Sim, todas as nossas cargas possuem seguro para roubos/acidentes.

Por quanto tempo uma cotação é válida?

A cotação tem um prazo de validade de 10 dias.

Como realizo uma cotação de frete?

Você pode solicitar uma cotação acessando o site da TW Transportes "Cotação Online"
Whatsapp: (51) 9.9294-9000
Skype: televendas@twl.com.br
E-mail: televendas@twl.com.br

COLETA

Quais são as informações solicitadas para a realização de um pedido de coleta?

Modalidade do frete (CIF ou FOB);
CNPJ do Remetente;
CNPJ do Destinatário;
Horário limite para realizar a coleta;
Quantidade de volumes e peso bruto (kg);
Qual é a mercadoria e como está embalada;
Material está pronto para coleta

Como solicitar uma coleta?

A TW possui vários canais para a solicitação de uma coleta:

- Central de Atendimento na matriz, na qual é possível realizar uma solicitação;
- Através do site TW Transportes;
- Whatsapp (51) 9.9294-9000;
- E-mail coletas@twl.com.br;
- Skype: [coleta@twl.com.br](https://www.skype.com/pt/contacts/coleta@twl.com.br)**

COLETA



Qual horário de coleta/ entrega das mercadorias?

As coletas e entregas da TW são realizadas em horário comercial, a partir das 08:00 até as 18:00 horas.

Quais os tipos de mercadorias transportadas pela TW Transportes?

A TW trabalha com os perfis, Fracionado, Químico, Pacotes e Pesados.

A consulta de mercadorias não transportadas poderá ser realizada através do nosso site,

www.twtransportes.com.br, na aba Serviços, clicando no ícone “Mercadorias não Transportadas.”

RASTREAMENTO

Como posso ver o status e a localização atual da minha mercadoria?

Você pode verificar sua mercadoria a qualquer momento, no site da TW - Rastreie seu Pedido.

Como obter o login para acesso ao portal do cliente?

Para obter acesso à área restrita (Rastreie seu Pedido), é necessário fazer um cadastro, para obter as informações o cliente deve ligar para o número (54) 3330-3958 ou enviar um E-mail para sac@twtransportes.com.br.

EMBALAGENS

Como deve ser a embalagem da mercadoria?

As mercadorias devem estar embaladas em caixas de papelão ou embalagens adequadas para que não ocorram avarias ou danifiquem outras mercadorias.

Em casos de volumes muito grandes, estes deverão ser embalados em caixa de madeira totalmente fechada ou engradado de madeira.

Deve ser resistente, suportando o peso e volume da mercadoria que será transportada.

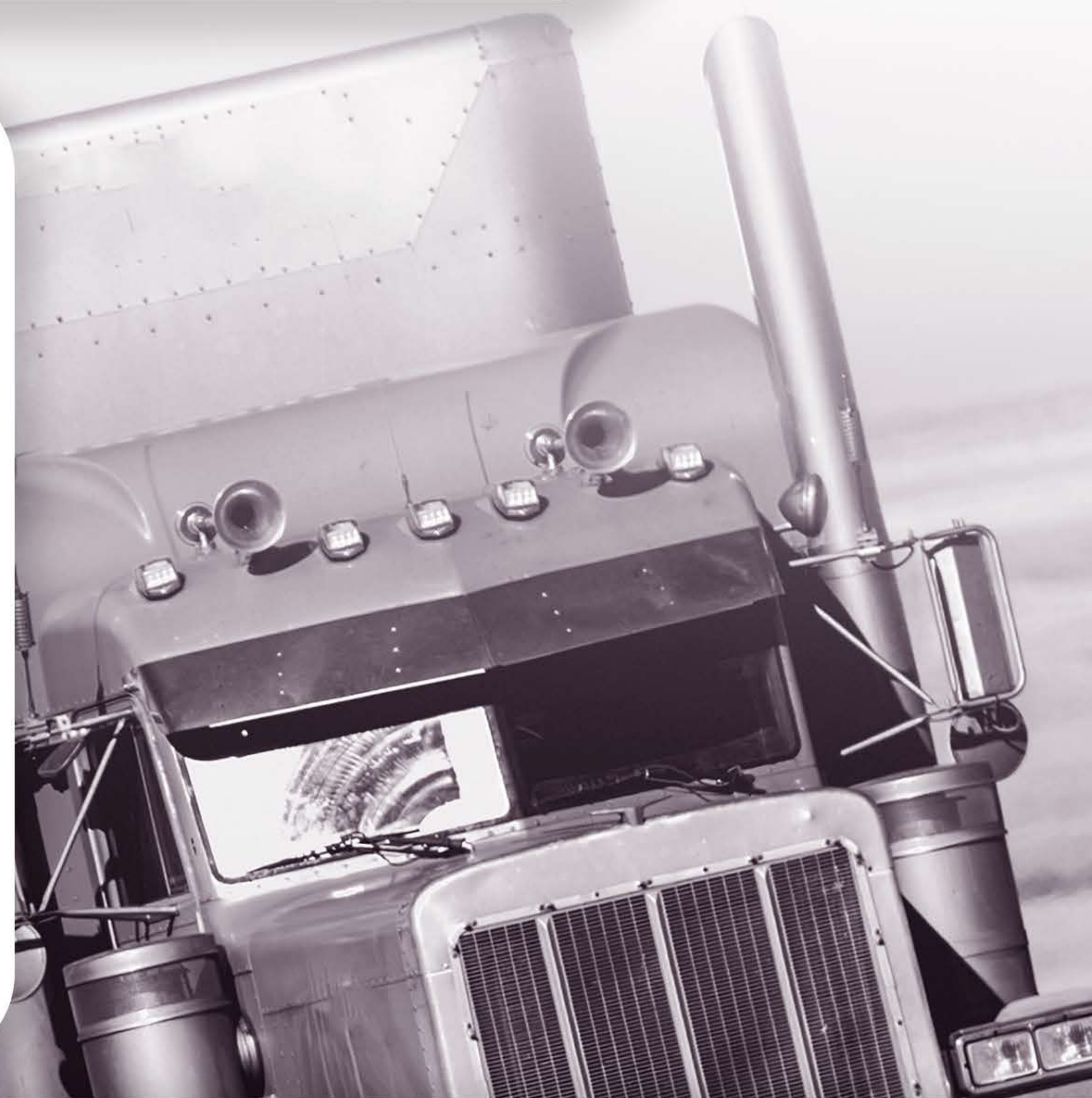
Deve ter a simbologia, com a especificações de manuseio!

	Qty.	Note
1	2	
2	1	
3	1	
4	2	
5	3	
6	2	
7	4	
8	1	
9	1	
10	2	
11	3	
12	5	

FRETE

Como é calculado o frete?

Para definir o valor do frete, é feito um cálculo com as seguintes informações: peso real da mercadoria ou peso cubado (o que for maior), valor da Nota Fiscal, local de origem e de destino. O frete será calculado com base nestas informações e, se for o caso, poderá ser somado ao valor das Taxas (FRETE PESO, AD VALOR, GRIS, TDE, TRT e PEDÁGIO) e Tributos existentes (ICMS).



O que é cubagem?

Cubagem é o espaço físico que a mercadoria ocupa e esta medição leva em consideração o peso e o tamanho das mercadorias. Multiplique as medidas de ALTURA X COMPRIMENTO X LARGURA da carga para chegar na metragem cúbica. No transporte rodoviário, multiplique a metragem cúbica por 300.



ENTREGA DE MERCADORIAS

Ao receber uma mercadoria é necessário conferi-la no ato da entrega?

Sim. Após o preenchimento completo dos dados do comprovante de entrega o destinatário deverá conferir quantidade de volumes recebidos e o estado geral da mercadoria.

O cliente poderá reter o comprovante no momento da entrega?

Não. A retenção do comprovante de entrega pelo cliente destinatário não é permitida.

É possível retirar a mercadoria no depósito da TW?

Sim. Para isso, o cliente destinatário, deverá encaminhar para a unidade TW que está de posse de sua mercadoria, autorização por e-mail para a retirada da mercadoria, informando placa do veículo, nome completo e documento do responsável pela retirada.



ENTREGA DE MERCADORIAS

É possível entregar a mercadoria em local diferente do que consta na nota fiscal?

O artigo 754 do Código Civil Brasileiro, no qual consta “a mercadoria somente poderá ser entregue ao destinatário da Nota fiscal”. Somente é possível entregar em local diferente do constante na NF se o local de entrega for: feira, canteiro de obras ou órgão público.

Em quanto tempo minha mercadoria será entregue?

O prazo de entrega da mercadoria varia de acordo com o local de origem e destino, além do horário em que foram coletadas, os prazos variam de acordo com a região.

A previsão de entrega estará disponível no Portal do Cliente. São desconsiderados para o cálculo, o dia da coleta, sábado, domingo e feriados.



DOCUMENTAÇÃO/ COMPROVANTES

Notas fiscais rasuradas tem validade?

O que fazer para corrigir a danfe?

NF rasurada não tem validade.

Para corrigir a informação que consta na DANFE, o cliente remetente deverá fornecer uma Carta de Correção Eletrônica CCE e conforme o caso, somente com o fornecimento de uma nova Nota Fiscal.

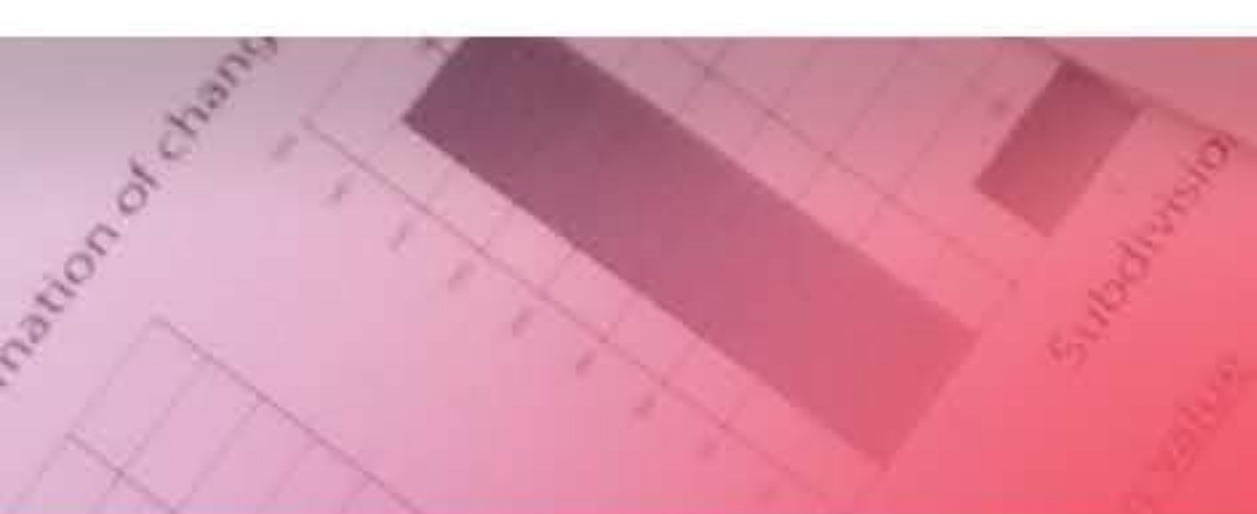


Posso transportar sem nota fiscal?

O transporte poderá ser feito apenas mediante apresentação de Nota Fiscal Eletrônica - NF-e.

Como faço para ter acesso ao comprovante após a entrega?

Os comprovantes de entrega estarão disponíveis (escaneados) até 30 dias (após a entrega) no site da TW na opção "Rastreie seu Pedido".



SEGURANÇA/ QUÍMICO

Quais são as certificações que a TW possui?

- Licença Operação Transporte de Produtos Perigosos Fepam;
- Licença Polícia Federal Matriz;
- Licença Polícia Civil SPO;
- Licença Exército Matriz;
- Certificação SASSMAQ;
- Certificado de Regularidade Ibama - CR;
- Autorização Interestadual Ibama.

