«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «РТК»

Аникин Ю.Н..\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«01» сентября 2021 года

ПРАВИЛА

предъявления и рассмотрения претензий,

возникших в связи с осуществлением перевозок грузов ООО«РТК»

1. **Общие положения.**
   1. Все сотрудники ООО «РТК», агентских и партнерских предприятий (далее - сотрудники) должны приложить все возможные усилия по недопущению фактов, которые могут послужить основанием для обращения клиентов с претензиями по поводу некачественной работы, по своевременному и объективному рассмотрению возникших претензий в рамках претензионной работы.
   2. Сотрудники, участвующие в претензионной работе, обязаны приложить все усилия для получения и документирования всех фактов, обстоятельств и сведений, влияющих на возмещения клиентам ущерба и установлению виновных лиц.
   3. Сотрудники, участвующие в документировании факта, который может послужить основанием для предъявления претензии, должны произвести фотографирование:

* расположения груза в ТС;
* груза с фиксацией повреждения;
* состояние ТС;
* перемера груза с масштабной линейкой.
  1. Все решения о возмещении материального ущерба клиентам принимаются ООО «РТК».
  2. Не принимаются решения по претензиям, поданным с нарушением раздела 2 настоящих Правил.
  3. Руководитель агентского, партнерского предприятия ООО «РТК» обязан не позднее 2 рабочих дней с момента выявления факта, повлекшего претензию, сообщить об этом служебной запиской в ООО «РТК».
  4. Независимо друг от друга выделяются следующие направления претензионной работы:
* Фиксация и документирование факта, повлекшего возникновение претензии;
* Оценка полноты, достаточности и правильности пакета предоставленных заказчиком документов;
* Принятие решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении претензионных требований;
* Установление виновных и возмещение ущерба ООО «РТК» в порядке регресса.
  1. В случае наличия повреждения груза при перевозке магистральным автотранспортом отметка в ТТН водителей а/м о составлении акта обязательна.
  2. Обязательно наличие подписи водителя транспортного средства в акте по факту повреждения, недостачи или перемера груза.
  3. При принятии решения о возмещении убытков клиенту, механизм компенсации устанавливается индивидуально в ходе переговоров с ним.
  4. Поврежденный груз, в отношении которого принято решение о компенсации ущерба, **должен быть передан в ООО «РТК».**
  5. Срок приема претензий согласно договорам с заказчиками составляет 6 месяцев, срок рассмотрения претензии 30 дней.
  6. Сотрудники агентского, партнерского предприятия обязаны ознакомить клиента с п. 1.10, 1.11, 1.12, 1.15, 2.1 настоящих **Правил предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с осуществлением перевозок грузов ООО «РТК»,** предоставить ему бланки типовых документов.
  7. Поступающие претензии регистрируются в журналах учета претензий с присвоением номера в агентских, партнерских предприятиях и в ООО «Базис».
  8. О результатах рассмотрения претензии клиент уведомляется письменно агентским, партнерским предприятием ООО «РТК», принимавшим претензию. Основанием для ответа является решение, принятое ООО «РТК».

1. **Пакет документов.**
   1. Клиенту, обратившемуся с претензией в адрес ООО «РТК» или его агентского, партнерского предприятия, необходимо предоставить следующие документы:

* претензию установленной формы;
* двухсторонний коммерческий акт установленной формы, составленный в момент обнаружения факта, повлекшего претензию, подписанный представителем клиента и представителями ООО «РТК» или агентских, партнерских предприятий (не менее двух работников);
* полные копии товарных накладных на покупку товара, находившегося в грузе, отражающие продавца, покупателя, наименование, количество и стоимость указанного в претензии груза, имеющие подписи и печати со стороны продавца и покупателя, с выделением позиций, требующих возмещения ущерба, заверенные синей печатью клиента, обратившегося с претензией.
  1. Сотрудники агентских, партнерских предприятий предоставляют в дополнение к документам заказчика следующие документы:
* фотографии факта, повлекшего претензию;
* служебную записку;
* объяснительные причастных работников;
* другие документы, имеющие отношение к факту, повлекшему претензию.
  1. Указанные в п. 2.1. документы принимаются от клиента и регистрируются, **и** вместе с документами, указанными в п. 2.2, после проверки и принятия решения руководителем агентского, партнерского предприятия передаются по факсу и/или электронной почте офис–менеджеру ООО «РТК».
  2. Сотрудники ООО «РТК» предоставляют (по необходимости) в дополнение к документам заказчика следующие документы:
* экспедиторскую расписку ООО «РТК»;
* погрузочный талон;
* объяснительные причастных работников;
* другие документы, имеющие отношение к факту, повлекшему претензию.

1. **Полномочия ООО «РТК» и директоров его агентских, партнерских предприятий при рассмотрении претензий.**

|  |  |
| --- | --- |
| Директора агентских, партнерских  предприятий | * Право отказа на необоснованную претензию. * Сбор информации, документов, объяснений. * Право опротестовать решение ООО « РТК». * Проводить переговоры с заказчиком от лица ООО «РТК». |
| ООО « РТК» | * Приём/отказ претензии. * Сбор информации, документов. * Переговоры с клиентами. * Разбор претензий. * Решение о возмещении материального ущерба клиенту. * Определение виновных за материальный ущерб. * Контроль за взысканием ущерба с виновных. * Изменения, дополнения методики проведения разборов. |

1. Типовые стандартные подходы к претензиям

|  |  |
| --- | --- |
| Причина | Необходимые действия |
| По срокам перевозки  (нематериальный ущерб) | Разъяснения о выполнении срока в пути.  Ответ об отсутствии гарантий полного срока от сдачи до получения.  В случае материальных претензий отказ. |
| Порча, поломка, намокание | Сбор и проверка документов.  Фиксация с помощью фотоаппарата расположения в ТС и  поврежденных мест.  Вопрос о частичном возмещении ущерба может решаться на основании экспертизы или на основе договоренностей о доле ущерба.  Вопрос о полном возмещении стоимости груза может рассматриваться только при возврате товара в ООО «РТК».  Возмещение стоимости перевозки поврежденного груза по инициативе клиента и в сумме, соответствующей весу/объему возвращенного груза. |
| Пропажа | Сбор и проверка документов.  **Проверка достоверности факта пропажи.**  Принятие мер по розыску в результате пересортицы.  Контроль сверки номенклатуры груза по накладным в целях достоверного выявления пропавшего груза.  Возмещение стоимости перевозки пропавшего груза по инициативе клиента и при возможности достоверно определить вес/объем пропавшего груза. |
| Ошибка в измерениях | Составление акта о контрольном измерении. Контрольное измерение проводится согласно правилам, размеры всего груза измеряются консолидировано, не поштучно. Акт должен быть подписан  водителем транспортного средства, либо завизирован руководителем агентского, партнерского предприятия.  Фиксация контрольного измерения с помощью фото-видео техники с линейкой для масштаба. |