

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Базис»

Цвигун С.В.

«01» января 2017 года



## **ПРАВИЛА предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с осуществлением перевозок грузов ООО «Базис».**

### **1. Общие положения.**

1.1. Все сотрудники ООО «Базис», 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Все решения о возмещении материального ущерба клиентам принимаются ООО «Базис».

1.5. Не принимаются решения по претензиям, поданным с нарушением раздела 2 настоящих Правил.

1.6. Руководитель агентского, партнерского предприятия ООО «Базис» обязан не позднее 2 рабочих дней с момента выявления факта, повлекшего претензию, сообщить об этом служебной запиской в ООО «Базис».

1.7. 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 «Базис» в порядке регресса.

1.8. В случае наличия повреждения груза при перевозке магистральным автотранспортом отметка в ТТН водителей а/м о составлении акта обязательна.

1.9. Обязательно наличие подписи водителя транспортного средства в акте по факту повреждения, недостачи или перемера груза.

1.10. При принятии решения о возмещении убытков клиенту, механизм компенсации устанавливается индивидуально в ходе переговоров с ним.

1.11. Поврежденный груз, в отношении которого принято решение о компенсации ущерба, **должен быть передан в ООО «Базис».**

1.12. Срок приема претензий согласно договорам с заказчиками составляет 6 месяцев, срок рассмотрения претензии 30 дней.

1.13. 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 «Базис»**, предоставить ему бланки типовых документов.

1.14. Поступающие претензии регистрируются в журналах учета претензий с присвоением номера в агентских, партнерских предприятиях и в ООО «Базис».

1.15. О результатах рассмотрения претензии клиент уведомляется письменно агентским, партнерским предприятием ООО «Базис», принимавшим претензию. Основанием для ответа является решение, принятое ООО «Базис».

## **2. Пакет документов.**

2.1. Клиенту, обратившемуся с претензией в адрес ООО «Базис» 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 «Базис» 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.

2.2. 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.

2.3. 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 «Базис».

2.4. Сотрудники ООО «Базис» предоставляют (по необходимости) в дополнение к документам заказчика следующие документы:

- экспедиторскую расписку ООО «Базис»;
- погрузочный талон;
- объяснительные причастных работников;
- другие документы, имеющие отношение к факту, повлекшему претензию.

### 3. Полномочия ООО «Базис» и директоров его агентских, партнерских предприятий при рассмотрении претензий.

|  |   |
|--|---|
| Директора агентских, партнерских предприятий | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Право отказа на необоснованную претензию.</li> <li>&gt; Сбор информации, документов, объяснений.</li> <li>&gt; Право опротестовать решение ООО «Базис».</li> <li>&gt; Проводить переговоры с заказчиком от лица ООО «Базис».</li> </ul>   |
| ООО «Базис»                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Прием/отказ претензии.</li> <li>&gt; Сбор информации, документов.</li> <li>&gt; Переговоры с клиентами.</li> <li>&gt; Разбор претензий.</li> <li>&gt; Решение о возмещении материального ущерба клиенту.</li> <li>&gt; Определение виновных за материальный ущерб.</li> <li>&gt; Контроль за взысканием ущерба с виновных.</li> <li>&gt; Изменения, дополнения методики проведения разборов.</li> </ul> |

### 4. Типовые стандартные подходы к претензиям

| Причина                                    | Необходимые действия   |
|--|--|
| По срокам перевозки (нематериальный ущерб) | <p>Разъяснения о выполнении срока в пути.<br/>           Ответ об отсутствии гарантий полного срока от сдачи до получения.<br/>           В случае материальных претензий отказ.</p>   |
| Порча, поломка, намокание                  | <p>Сбор и проверка документов.<br/>           Фиксация с помощью фотоаппарата расположения в ТС и поврежденных мест.<br/>           Вопрос о частичном возмещении ущерба может решаться на основании экспертизы или на основе договоренностей о доле ущерба.<br/>           Вопрос о полном возмещении стоимости груза может рассматриваться только при возврате товара в ООО «Базис».<br/>           Возмещение стоимости перевозки поврежденного груза по инициативе клиента и в сумме, соответствующей весу/объему возвращенного груза.</p> |
| Пропажа                                    | <p>Сбор и проверка документов.<br/>           Проверка достоверности факта пропажи.<br/>           Принятие мер по розыску в результате пересортицы.<br/>           Контроль сверки номенклатуры груза по накладным в целях достоверного выявления пропавшего груза.<br/>           Возмещение стоимости перевозки пропавшего груза по инициативе клиента и при возможности достоверно определить вес/объем пропавшего груза.</p>  |
| Ошибка в измерениях                        | <p>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.<br/>           Фиксация контрольного измерения с помощью фото-видео техники с линейкой для масштаба.</p>   |