

## АКТОВО-ПРЕТЕНЗИОННАЯ РАБОТА

### 1. Словарь употребляемых терминов.

- «**Экспедитор**» - ООО «ЖелДорЭкспедиция» - фирма, самостоятельно или с привлечением третьих лиц (своих Агентов) оказывающая услуги по доставке отправок Клиентов.
- «**Агенты**» - юридические лица, задействованные в доставке отправок и обслуживании Клиентов ООО «ЖелДорЭкспедиция» и находящиеся под управлением ООО «УК ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ».
- «**о/п**» - обособленные подразделения юридических лиц – Агентов, расположенные в различных регионах.
- «**отдел контроля качества**» - подразделение ООО «ЖелДорЭкспедиция» (Экспедитора), уполномоченное рассматривать Претензии и принимать по ним решения.

### **2. Общие Положения.**

1. Порядок ведения актово-претензионной работы в ООО «ЖелДорЭкспедиция» (далее Экспедитор) и фирмах, являющихся его Агентами, уполномоченными вести актово-претензионную работу в пределах своей компетенции, устанавливается и регулируется Положением об актово-претензионной работе.
2. Экспедитор и его Агенты в регионах оказывают услуги Клиентам в рамках Договоров доставки, согласно которым Исполнитель – это Экспедитор, а Агенты – его полномочные представители в соответствующем регионе. Таким образом, для Клиента Исполнитель – всегда Экспедитор.
3. В связи с этим Клиент имеет право подать Претензию по факту неудовлетворительной доставки (в т.ч. при утрате и порче груза, нарушении срока доставки) любой фирме: Экспедитору либо любому Агенту.
4. В целях исключения дублирования поступивших Претензий Агент должен в любом случае принять у Клиента Претензию и самостоятельно в течение 1-го рабочего дня направить ее для рассмотрения Агенту по месту оплаты.

### **3. Актовая работа с Клиентами. Уведомления Клиентов.**

#### **3.1. Правила составления актов с получателями.**

Вы имеете право письменно уведомить о ненадлежащем исполнении услуг в случае, если при получении отправления у Вас появляются какие-либо нарекания к Исполнителю.

*Напоминаем, что законодательством не предусмотрена конкретная форма документа, служащего уведомлением с Вашей стороны о ненадлежащем исполнении услуг. Есть лишь указания по поводу того, что это должно быть сделано в письменном виде. Поэтому любые письменные отметки (на ТТН или любом другом документе, где есть подпись наших сотрудников) могут считаться таковым уведомлением.*

**Вы должны знать, что в таких случаях в обязательном порядке составляется соответствующий акт. Ниже приведены формы актов, используемые для заполнения в различных ситуациях:**

1. Форма для заполнения с получателем при использовании ЖД-транспорта. (Приложение № 1)
2. Форма для заполнения с получателем при использовании междугороднего автотранспорта. (Приложение № 2)

Акт составляется на погрузочной площадке (складе ЖДЭ) в день выдачи отправления, а

при автодоставке – на складе у Клиента. В случае возникновения нареканий от Клиента на стадии передачи отправления для доставки (например, повреждение отправления при производстве ПГР) – акт составляется на ПГР или на складе Клиента (при автодоставке) незамедлительно. Заполняется он без помарок, подчисток и каких-либо исправлений. В акте должно содержаться точное и подробное описание состояния отправления. К акту предъявляются следующие требования:

1. Не допускается внесение в акт каких-либо предположений и выводов о причинах несохранности отправления либо о виновности отправителя, получателя, Исполнителя услуг доставки.
2. На вопросы, содержащиеся в бланке акта, должны быть даны точные ответы.
3. Не допускается проставление прочерков, а также знаков повтора вместо заполнения необходимых данных.
4. В коммерческом акте фиксируется только точное описание изменений тары и самого груза, он не должен содержать никаких собственных выводов.

**В разделе «В» описание состояния отправления необходимо начинать с характеристики состояния тары.** Необходимо подробно и точно описать все изменения состояния тары при получении груза по сравнению с зафиксированным в ТТН состоянием при сдаче отправления. Если состояние тары не претерпело изменений, это также необходимо указать.

Для выяснения ситуаций с грузами, пришедшими в обрешетке ЖДЭ, такая отметка является особенно важной. Ее целостность либо нарушение должны быть обязательно зафиксированы коммерческим актом.

При деформации тары требуется сначала описать изменение состояния транспортной тары, затем индивидуальной, после этого произвести описание дефектов содержимого. При регистрации повреждений необходимо отразить результаты механических воздействий на содержимое (сколы, царапины, трещины, вмятины, изломы и т.д.), а также перечислить элементы изделий, подвергшихся данным воздействиям, указать количество и размеры повреждений.

При регистрации недостачи, выявленной на основании сопроводительных документов, имеющихся у Вас, в раздел вписывается перечень недостающих наименований **без указания их стоимости**. При отсутствии сопроводительных документов оформление коммерческого акта производится только в крайне редких случаях.

**Напоминаем Вам** о необходимости представления требуемых сопроводительных документов и о возможности бесплатного хранения груза на складе ЖДЭ до этого момента. Если же Вы настаиваете на немедленной выдаче груза без документов, тогда в коммерческий акт в обязательном порядке включается опись прибывшей части отправления.

Акт оформляется в 2-х экземплярах, один из которых вручается Вам. Со стороны Экспедитора акт подписывают сотрудники Агента:

- при составлении акта на погрузо-разгрузочной площадке в должности не ниже руководства площадки, заместителя руководителя площадки или лица ответственного за ведение АПР,

- при составлении на складе Клиента – представителем Экспедитора, лицом участвующем в осмотре отправления и составлении акта.

Печать Агента «для документов» на подписи представителя Агента проставляется во всех случаях, так как о/п-Агенты действуют в интересах Экспедитора. Наличие этого документа основанием для выплаты денег не является.

Если же Вы хотите составить акт на отправителя, претензий к ЖДЭ не предъявляете и просите выступить ЖДЭ в качестве свидетеля, то составляется и подписывается «Акт выполненных обязательств» (Приложение № 6), причем Вы должны обязательно предоставить доверенность на право подписи данного акта.

### **Оформление актов в случаях причинения вреда грузу третьими лицами:**

Данный пункт касается случая, когда при выгрузке из транспортного средства обнаруживается факт повреждения одного груза грузом другого Клиента.

- если порча Вашего груза произошла вследствие неверного указания свойств груза другим Клиентом, то составляются коммерческие акты с двумя сторонами: пострадавшей и виновной. При этом в акте с виновником причинения вреда требуется явно указать, что по его вине произошла порча другого груза. Если же представитель виновной стороны отказывается подписывать такой акт, то оба груза остаются на складе до тех пор, пока нами не будет проведена экспертиза, подтверждающая, что именно внутреннее содержимое одного груза стало причиной порчи другого груза. Оплата за складские услуги в этом случае не взимается. На обеих накладных (на экземпляре Клиента) нашим представителем ставится отметка о проведении экспертизы. Если груз (или оба груза) – транзитные, необходимо привлечь стороннего эксперта для фиксации факта повреждения одного груза содержимым другого груза.

### **3.2. Оформление актов при занижении параметров груза.**

1. При выявлении факта занижения параметров груза сотрудник погрузочного комплекса Агента совместно с Вами, как с получателем, оформляет акт перемера объема/веса груза установленной формы (Приложение № 3).

2. Акт перемера составляется в трех экземплярах: один – для Вас (вручается Вам, как Клиенту), два – для Агента (один хранится у Агента, второй предоставляется Экспедитору).

3. Вы направляетесь к руководству ППР комплекса.

4. Руководитель обязывает Вас произвести доплату в соответствии с действующим прайс-листом.

5. Выдача Вам груза осуществляется только после проведения полной оплаты.

### **3.3. Оформление актов при завышении параметров груза.**

1. При обнаружении завышения параметров груза Вы имеете право потребовать произвести перемер объема/веса груза. Сотрудник погрузочного комплекса о/п-получателя совместно с Вами, как с получателем груза, оформляет акт перемера объема/веса груза установленной формы в трех экземплярах (Приложение № 3).

2. На акте в обязательном порядке должна быть Подпись руководителя погрузочного комплекса и печать о/п.

3. **Вам необходимо знать**, что возврат денег не производится в случае отсутствия акта перемера, оформленного в момент выдачи груза.

4. Акт перемера составляется в трех экземплярах: один – для Вас (вручается Вам, как Клиенту), два – для Агента (один хранится у Агента, второй предоставляется Экспедитору).

### **3.4. Уведомление клиента о неприбытии отправления в пункт назначения.**

При отсутствии сведений о нахождении Вашего отправления, Вас в обязательном порядке должны уведомить о неприбытии груза, а также предупредить о необходимости наличия сопроводительных документов на ожидаемый груз.

**В случае полного неприбытия груза составляется акт установленной формы.** А Вы, как представитель Клиента, должны предъявить все полномочия на получение отправления.

**В разделе «Б»** акта указывается фактическое количество мест – 0.

**В разделе «В»** описание выявленных несоответствий отражается следующим образом: «1 марта 2008 г. сторонами зафиксировано неприбытие отправления, принятого к доставке по ТТН № 111222333444 от 20.02.00 г. Перечень принятого имущества перечислен в товарной накладной № 123 от 20.02.08 г.» В качестве документов, содержащих сведения о перечне отправленного имущества, могут быть представлены счета, счета-фактуры, спецификации, упаковочные листы и т.д. Представленные документы должны быть скопированы и сохранены в качестве приложений к акту.

**При этом Вы должны знать о возможности розыска неприбывшего отправления в течение 30-ти дней.** Право на это узаконено п.7 ст. 7 ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности». При отсутствии результатов по истечении этого срока Вы имеете право на оформление Претензии в связи причиненными убытками. В случае возмещения убытков за неприбывшее отправление от Вас потребуются гарантийное письмо (Приложение № 5), согласно которому Вы обязаны, будете полностью вернуть деньги в случае обнаружения груза. Письмо представляется в оригинале.

#### **4. Претензионная работа.**

##### **4.1. Документооборот с лицом, понесшим убытки.**

*Если Вы предъявляете Претензию, то должны знать, что для ее рассмотрения и принятия решения по существу вопроса, Вам необходимо предоставить следующие документы:*

##### **1) Претензионное заявление (Приложение № 4).**

Претензия должна содержать:

- краткое описание факта ненадлежащего исполнения услуг;
- требование о возмещении убытков с обоснованием их суммы;
- реквизиты для перевода денежных средств.

Из текста заявления должно быть ясно:

- а) в связи, с чем именно предъявляется Претензия (полная или частичная утрата отправления, повреждение, порча, просрочка в доставке и т.п.), краткое обоснование Претензии;
- б) сумма Претензии по каждому отдельному виду требования и по каждому отдельному документу;
- в) подробный почтовый адрес, по которому Вы, как заявитель Претензии, желаете получить ответ (город, улица, номер дома);
- г) отделение банка, в котором открыт Ваш расчетный счет, и номер этого счета;
- д) дата составления претензионного заявления.

Претензионное заявление должно быть подписано руководителем организации или его заместителем. Данный пакет должен быть зарегистрирован во входящих документах Агента по месту оплаты. На момент выплаты документы должны быть предоставлены в оригинале либо в виде заверенных должным образом копий.

##### **2) ТТН ООО «ЖелДорЭкспедиция»;**

##### **3) Договор с ООО «ЖелДорЭкспедиция» (если заключался);**

**4) Акт о ненадлежащем исполнении услуг, составленный сторонами в пункте назначения.** Указанный Акт должен быть подписан представителем получателя и представителем Исполнителя в пункте назначения.

**или Уведомление Исполнителя о недоставке.**

**5) Счет продавца с подтверждением его оплаты и иные документы, подтверждающие право собственности заявителя Претензии;**

**6) Товарные накладные ТОРГ - 12** либо иные документы, описывающие содержимое всего груза и перечисленные в акте.

#### **7) Документы, подтверждающие финансовый ущерб заявителя Претензии.**

Таковыми документами являются Счет продавца с перечнем продукции и платежные поручения по счетам.

В случае отсутствия Счета продавца могут быть представлены договоры с продавцом, которые содержат сведения о стоимости продукции, и соглашение о переходе права собственности (либо товарный чек с приложенным к нему кассовым чеком и приходным кассовым ордером).

#### **8) Документы, подтверждающие перечень грузов, сданных к перевозке.**

Таковыми документами являются Товарные накладные формы ТОРГ-12 или упаковочные листы.

Материалы, перечисленные в п.п. 1-8 должны быть предоставлены в виде копий, заверенных в установленном порядке.

**Ставим Вас в известность, что Претензия может быть признана необоснованной и не рассматриваться по существу, если лицо, предъявившее ее, не обосновало право собственности на имущество, доставленное с повреждением, недостатчей.**

Право на возмещение может быть признано за отправителем, получателем, собственником отправления либо страховой компанией.

Действительная стоимость недостачи должна быть документально подтверждена. В случае повреждения к рассмотрению принимаются акты экспертизы, указывающие на снижение действительной стоимости или невозможность восстановления поврежденного имущества.

#### **Требования к документам:**

- товарная накладная ТОРГ-12 должна быть заверена печатью поставщика, дата оформления товарной накладной не может быть позже даты оформления ТТН Исполнителя.

- Счет продавца должен содержать подпись бухгалтера, печать необязательна.

- Платежное поручение должно содержать подпись оператора банка.

- Основание для платежного поручения, расположенное внизу платежки, должно быть обязательно указано заявителем.

Претензия, поступившая не от собственника «проблемного отправления», может быть рассмотрена и оплачена заявителю только при наличии гарантийного письма от собственника.

#### **4.2. Система рассмотрения претензий ООО «ЖелДорЭкспедиция» и его Агентами.**

Любая фирма, работающая в рамках Договора оказания услуг доставки, обязана принять от Вас Претензию и либо рассмотреть ее самостоятельно, либо переслать уполномоченному лицу.

Действия Агента при получении Претензии:

а) Если Претензия получена Агентом по месту оплаты и сумма, заявленная к возмещению, не превышает установленный для самостоятельного рассмотрения Претензии лимит, Агент разрешает Претензию самостоятельно и отказывает Вам в удовлетворении, либо удовлетворяет Претензию и производит выплату.

б) Если Претензия получена Агентом по месту оплаты, но заявленная к возмещению сумма превышает установленный лимит, Агент направляет Претензию для рассмотрения Экспедитору. Агент производит выплату по Претензии, если Экспедитором принимается решение о выплате.

#### **Фирмы и подразделения, уполномоченные на рассмотрение Претензий:**

**\* Агенты – в пределах установленного лимита.**

На Агентов возлагается обязанность самостоятельного рассмотрения Претензий в пределах установленной суммы. (Смотрите Приложение №8).

**\* Отдел контроля качества ООО «ЖелДорЭкспедиция».**

Рассмотрению в отделе контроля качества ООО «ЖелДорЭкспедиция» подлежат следующие виды Претензий:

- сумма возмещения, по которым выше лимита, установленного для филиалов - Агентов;
- все Претензии по страховым случаям;
- региональные Претензии в случае, если руководитель Агента обращается с просьбой помочь в их рассмотрении.

\* Юридический Департамент ООО «УК «ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ»

**4.3. Регламент рассмотрения Претензий Клиентов по несохранным перевозкам:**

**Вы должны знать, что порядок рассмотрения заявленной Претензии строго регламентируется Положением по актово-претензинной работе и заключается в следующем:**

1. Вам предоставляется исчерпывающая информация о перечне документов, которые Вы должны представить для рассмотрения Претензии и оплаты убытков.

1. При наличии законных оснований (изменения состояния тары, либо количества мест) Претензии подлежат безусловной оплате (в части возмещения реально понесенных убытков и стоимости, либо части стоимости перевозки).

3. **В течение 5 рабочих дней после поступления Вашей Претензии, Вы** получаете письменный ответ о стадии ее рассмотрения. В случае необходимости могут быть письменно запрошены документы, необходимые для рассмотрения Претензии.

4. **В течение 5 рабочих дней после подачи Вами полного пакета документов по Претензии,** достаточного для принятия решения по существу вопроса, Вам направляется письменное уведомление о принятом решении.

5. **В срок до 15 рабочих дней при положительном решении об оплате претензии производится выплата по указанным в претензионном заявлении реквизитам.** По Вашему желанию сумма ущерба может быть зачтена Вам в счет будущих перевозок.

**5. Выдача отправлений по истечении срока бесплатного складирования.**

По истечении срока бесплатного складского хранения, установленного прайс-листами Агентов ООО «ЖелДорэкспедиция», выдача отправлений осуществляется только при условии оплаты складского хранения согласно соответствующим прайс-листам.

---

**6. Приложение № 1**

Гор. \_\_\_\_\_  
Акт № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ г.  
на отправление, прибывшее по ТТН № \_\_\_\_\_

Дата приема отправления к доставке \_\_\_\_\_ г.  
Ст. отправления \_\_\_\_\_  
Ст. назначения \_\_\_\_\_  
Отправитель \_\_\_\_\_  
Получатель \_\_\_\_\_  
Исполнитель услуг \_\_\_\_\_

**Раздел А. Сведения о вагоне, ЗПУ, отметки в накладной**

Вагон № \_\_\_\_\_, прибывший в сопровождении \_\_\_\_\_ за ЗПУ в количестве \_\_\_\_\_ штук, наложенными на проушины:

№ п/п	Тип ЗПУ	Контрольные знаки

Имеют ли ЗПУ следы вскрытия или повреждения \_\_\_\_\_  
 Вагон в техническом отношении оказался \_\_\_\_\_  
 Сведения о состоянии тары указанные в ТТН: \_\_\_\_\_

**Раздел Б. Результаты проверки:**

Наименование отправления	Значится по документам			Фактически в наличии			С изменением состояния тары		
--------------------------	------------------------	--	--	----------------------	--	--	-----------------------------	--	--

	Мест	Общий вес	Общий объем	Мест	Общий вес	Общий объем	Мест	Общий вес	Общий объем

**Раздел В. Описание выявленных изменений состояния тары, повреждения (порчи) имущества, перечня недостающей продукции, прибывших в местах излишков:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Изменение состояния отправления определялось на основании

(товарная накладная, счет-фактура) № _____	от « _____ »	г. _____
(товарная накладная, счет-фактура) № _____	от « _____ »	г. _____
(товарная накладная, счет-фактура) № _____	от « _____ »	г. _____
(товарная накладная, счет-фактура) № _____	от « _____ »	г. _____

К акту прилагаются \_\_\_\_\_

Подписи:

Представитель Исполнителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Представитель Исполнителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Представитель Исполнителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**Раздел Г. Отметка получателя на складе о состоянии отправления, прибывшего с актом в сопровождении экспедитора Исполнителя:**

(Состояние отправления, указанное в акте, подтверждаю. Дополнений не имею.)

Акт получил \_\_\_\_\_

(Ф. И. О.)

на основании \_\_\_\_\_

(доверенность / документ, удостоверяющий личность)

Подписи:

Экспедитор Исполнителя \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф. И. О.)

Представитель Получателя: \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф. И. О.)

**Примечание:** раздел Г. заполняется, когда отправление в сопровождении экспедитора Исполнителя доставляется на склад получателя. При этом в разделе В. экспедитор расписывается как второй представитель Исполнителя; третья подпись не ставится.

**7. Приложение № 2**

Гор. \_\_\_\_\_

Акт № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

на отправление, прибывшее по ТТН № \_\_\_\_\_

Дата приема отправления к доставке: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Ст. отправления: \_\_\_\_\_

Ст. назначения: \_\_\_\_\_

Отправитель: \_\_\_\_\_

Получатель: \_\_\_\_\_

Исполнитель услуг: \_\_\_\_\_

**Раздел А. Особые отметки:**

Гос. номер ТС, доставившего отправление: \_\_\_\_\_

Сведения о состоянии тары указанные в ТТН:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка о хрупкости отправления: \_\_\_\_\_

Отметка о доставке в тепле: \_\_\_\_\_





(Ф. И. О.)

на основании \_\_\_\_\_  
(доверенность / документ, удостоверяющий личность)

Подписи:

Экспедитор Исполнителя \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф. И. О.)

Представитель Получателя: \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф. И. О.)

**Примечание:** раздел Г. заполняется, когда отправление в сопровождении экспедитора Исполнителя доставляется на склад получателя. При этом в разделе В. экспедитор расписывается как второй представитель Исполнителя; третья подпись не ставится.

### 8. Приложение № 3

г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

#### АКТ

о выявлении несоответствий между оформленными и фактическими параметрами отправления

Приложение к ТТН № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Исполнитель: ООО «ЖелДорЭкспедиция»

При приеме-передаче отправления выявлены следующие несоответствия:

	По ТТН			Фактически		
	Мест	Вес (кг)	Объем (м3)	Мест	Вес (кг)	Объем (м3)
Доставка согласно прайс-листу №1 часть 1, №3 часть 1						
Доставка негабаритного груза						
Услуги согласно прайс-листу № 4						
Доставка обрешеченного груза						
Доставка в тепле						
Внутренний пересчет						
Автодоставка в пункте отпр. согласно доп. к ТТН						
Автодоставка в пункте получ. согласно доп. к ТТН						
Загрузка на локальный (перехватывающий) склад						
Доставка хрупкого отправления						
Процентная надбавка						
Услуги согласно прайс-листу № 5						

**Строки с данными, не влияющими на оплату за услуги, не заполняются.**

Представитель Исполнителя \_\_\_\_\_ Представитель грузополучателя \_\_\_\_\_

Перерасчет оплаты за оказанные услуги (производится Исполнителем).

Полная стоимость услуг доставки согласно ТТН: \_\_\_\_\_

Фактическая стоимость услуг доставки: \_\_\_\_\_

Представитель Исполнителя, производивший перерасчет: \_\_\_\_\_

## 9. Приложение № 4

Руководителю ООО «ЖелДорЭкспедиция»  
по ТТН № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Претензионное заявление.

исх. № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В соответствии с ТТН № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., Исполнитель принял на себя обязательства организовать доставку отправления из пункта \_\_\_\_\_ до пункта \_\_\_\_\_ при неизменном количестве мест и состоянии тары.

В соответствии с актом № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., оформленным Исполнителем и получателем в пункте назначения,

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Суть претензии (порча груза, недостача, утрата и т.п.).*

На основании изложенного предлагаем возместить убытки, возникшие в результате (недостача, порча, утрата) отправления в размере \_\_\_\_\_ руб.

Перевод средств прошу произвести на расчетный счет.

Реквизиты:

Организация \_\_\_\_\_

юр. адрес \_\_\_\_\_

факт. адрес \_\_\_\_\_

на расчетный счет № \_\_\_\_\_

полное наименование банка \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

корсчет \_\_\_\_\_

ИНН/КПП организации \_\_\_\_\_

Приложение к претензионному заявлению:

1. Заверенная копия договора оказания услуг доставки.
2. Заверенная копия товарно-транспортной накладной.
3. Заверенная копия акта.
4. Заверенная копия договора поставки.
5. Заверенные копии документов, подтверждающих расчет за продукцию.

Генеральный директор  
(организация)

\_\_\_\_\_  
(подпись, печать)

Ф.И.О.

вх. № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

## 10. Приложение № 5

Руководителю  
ООО «ЖелДорЭкспедиция»

Гарантийное письмо.

\_\_\_\_\_ обязуется в случае обнаружения и возврата груза,  
(полное наименование клиента)  
следовавшего по ТТН \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, вернуть средства,  
перечисленные ООО «ЖелДорЭкспедиция-XXX» в наш адрес в качестве возмещения  
ущерба в размере \_\_\_\_\_ руб. \_\_ коп.

Генеральный директор

\_\_\_\_\_

Подпись, печать.

## 11. Приложение № 6

Акт выполненных обязательств

г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_  
г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ », именуемое в дальнейшем «Заказчик», в  
лице \_\_\_\_\_, действующего на основании доверенности  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_ г., с одной стороны, и ООО «ЖелДорЭкспедиция», именуемое  
в дальнейшем «Исполнитель», в лице исполнительного директора по \_\_\_\_\_  
региону \_\_\_\_\_, действующего на основании Доверенности №  
\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, с другой стороны составили настоящий акт о  
нижеследующем:

1. Услуги, оказанные Исполнителем Заказчику по ТТН за № \_\_\_\_\_, выполнены полностью и надлежащим способом.
2. По оказанным услугам заказчик не имеет к Исполнителю никаких претензий имущественного характера.
3. Все ранее составленные документы, за исключением вышеназванной ТТН не имеют юридической силы.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Исполнительный директор по \_\_\_\_\_ региону

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## 12. Приложение № 7

Гарантийное письмо.

г. \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Генеральному директору ООО «ЖелДорЭкспедиция»

ООО «полное наименование Вашего продавца по договору» (юридический адрес, ИНН, КПП, ОГРН) сообщает, что не имеет намерений выдвигать требования о возмещении ущерба в результате ненадлежащего исполнения услуг по ТТН № (номер) от (дата). Доверяет ООО «Ваше полное наименование» (адрес, ИНН, КПП, ОГРН) направить в адрес Исполнителя услуг экспедирования - ООО «ЖелДорЭкспедиция» претензионное заявление, зачислить денежные средства в счет возмещения ущерба на расчетный счет заявителя претензии.

Генеральный директор ООО «Полное наименование Вашего продавца по договору».

## 13. Приложение № 8

**На Агентов возлагается обязанность самостоятельного рассмотрения претензий в пределах установленной суммы.**

- при сумме претензий до 10 000 рублей (включительно)- ООО «ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ СЗ» (г. Санкт-Петербург),

ООО «Желдорэкспедиция -Кр» (г. Краснодар), ООО «ЖелДорЭкспедиция-Пермь»,

ООО «Желдорэкспедиция-Вр» (г. Воронеж),

ООО «Желдорэкспедиция-НН» (г. Нижний Новгород), ООО «ЖелДорЭкспедиция-Поволжье»

(г. Пенза), ООО «ЖелДорЭкспедиция-Юг» (г. Ростов на Дону), ООО «ЖелДорЭкспедиция- Самара», ООО «ЖелДорЭкспедиция-Челябинск», ООО «Желдорэкспедиция-05»,

ООО «Желдорэкспедиция-Ив» (г. Иваново),

ООО ЖелДорЭкспедиция-ОМСК».

- при сумме претензий до 30 000 рублей (включительно) – ООО «ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ-И» (г. Иркутск),

ООО «Желдорэкспедиция-Урал» (г. Екатеринбург), ООО «ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ-Н»

(г. Новосибирск), ООО «Желдорэкспедиция-К» (г. Красноярск),

ООО «Желдорэкспедиция-Ю» (г. Сургут), ООО «Желдорэкспедиция-27» (г. Хабаровск).

- при сумме претензий до 100 000 рублей (включительно) – ООО «Желдорэкспедиция-В» (г. Владивосток).

- при сумме претензий до 200 000 рублей (включительно) – ООО «Желдорэкспедиция-М» (г. Москва).

**Агенты и их обособленные подразделения**

ООО «Желдорэкспедиция-М»	г. Москва, г. Смоленск, г. Тверь
ООО «Желдорэкспедиция-В»	г. Владивосток, г. Находка, г. Петропавловск-Камчатский, г. Южно-Сахалинск, г. Магадан
ООО «Желдорэкспедиция-Урал»	г. Екатеринбург, г. Нижний Тагил, г. Тюмень, г. Курган
ООО «ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ-И»	г. Иркутск, г. Улан-Удэ, г. Чита, г. Якутск, г. Нерюнгри
ООО «Желдорэкспедиция-К»	г. Красноярск, г. Абакан, г. Братск, г. Ачинск, г. Усть-Илимск
ООО «ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ-Н»	г. Новосибирск, г. Кемерово, г. Новокузнецк, г. Томск, г. Барнаул, г. Бийск, г. Рубцовск
ООО «ЖелДорЭкспедиция-ОМСК»	г. Омск
ООО «Желдорэкспедиция-Ю»	г. Сургут, г. Нижневартовск, г. Ноябрьск, г. Новый Уренгой, г. Ханты-Мансийск
ООО «Желдорэкспедиция-27»	г. Хабаровск, г. Комсомольск-на-Амуре, г. Биробиджан, г. Благовещенск, г. Белогорск
ООО «Желдорэкспедиция-Вр»	г. Воронеж, г. Белгород, г. Курск, г. Орел, г. Липецк, г. Тамбов, г. Брянск, г. Тула, г. Калуга
ООО «Желдорэкспедиция-Ив»	г. Иваново, г. Кострома, г. Вологда, г. Череповец, г. Архангельск, г. Ярославль, г. Северодвинск
ООО «Желдорэкспедиция-Кр»	г. Краснодар, г. Новороссийск, г. Сочи, г. Армавир
ООО «Желдорэкспедиция-НН»	г. Нижний Новгород, г. Киров, г. Владимир, г. Чебоксары, г. Йошкар-Ола, г. Сыктывкар
ООО «ЖелДорЭкспедиция-Поволжье»	г. Пенза, г. Рязань, г. Саранск, г. Саратов, г. Балаково
ООО «ЖелДорЭкспедиция-Пермь»	г. Пермь, г. Березники, г. Чайковский, г. Глазов, г. Ижевск, г. Нефтекамск, г. Казань, г. Альметьевск, г. Набережные Челны
ООО «ЖелДорЭкспедиция-Юг»	г. Ростов на Дону, г. Таганрог, г. Ставрополь, г. Пятигорск, г. Астрахань, г. Волгоград, г. Волжский
ООО «ЖелДорЭкспедиция-Самара»	г. Самара, г. Тольятти, г. Оренбург, г. Орск, г. Уфа, г. Стерлитамак, г. Ульяновск
ООО «ЖЕЛДОРЭКСПЕДИЦИЯ-СЗ»	г. Санкт-Петербург, г. Петрозаводск, г. Мурманск, г. Великий Новгород, г. Псков
ООО «ЖелДорЭкспедиция-Челябинск»	г. Челябинск, г. Магнитогорск, г. Миасс
ООО «ЖелДорЭкспедиция-05»	г. Махачкала