

Порядок оформления и направления претензии

Ознакомьтесь с информацией о порядке направления претензий в адрес транспортной компании «Национальные Транспортные Инновации» в случае, если вы считаете, что компания оказала транспортно-экспедиционные услуги не надлежащего качества, и это привело к утрате, недостатке или повреждению груза и иному причинению материального ущерба.

- Претензия может быть предъявлена в течение шести месяцев со дня возникновения права на предъявление претензии.
- Претензия предъявляется в письменной форме, должна быть подписана уполномоченным лицом клиента и оформлена на имя Генерального директора ООО... (по месту предъявления претензии).
- Претензия должна содержать аргументированное требование о возмещении причиненного ущерба.
- К претензии об утрате, недостатке или повреждении (порче) груза и ином причинении материального ущерба должны быть приложены документы, подтверждающие право на предъявление претензии, и сопроводительные документы, которые были переданы отправителем при сдаче груза, подтверждающие количество и стоимость отправленного груза, в подлиннике или их копии, засвидетельствованные в установленном порядке (копия может быть заверена нотариусом).
- Претензия направляется в адрес компании по месту сдачи и получения груза или по Юр. Адресу

Формы документов

- Бланк претензии

Документы, подтверждающие право на предъявление претензии

- Договор транспортно-экспедиционного обслуживания, экспедиторская расписка (накладная на ТЭУ);
- Акт приема-передачи, с отметкой о составлении коммерческого акта или описанием недостатка;
- Коммерческий акт, который составляется при получении груза на складе выдачи;
- Счет-фактура и акт выполненных работ на оказание ТЭУ или чек и квитанция к приходно-кассовому ордеру;
- Доверенность, в случае, если претензия подписана уполномоченным представителем клиента.

Сопроводительные документы

- Товарные накладные (ТОРГ-12), ТТН с синей печатью организации, счет-фактуры, подтверждающие оценочную стоимость груза при перевозке груза от одного юридического лица к другому;

- Расходные накладные (ТОРГ-14) с синей печатью организации, товарные чеки — при перевозке груза от юридического лица получателю — физическому лицу;
- Накладные на внутреннее перемещение груза (ТОРГ-13, М-11, М-12, М-15, 15-ОН) с синей печатью организации — при перевозке груза одного и того же юридического лица.

Рассмотрение претензии

Поступающие претензии рассматриваются в установленные законодательством РФ сроки. В случае отсутствия каких-либо документов, необходимых для рассмотрения претензии, они могут быть дополнительно запрошены. Если дополнительно запрошенные документы не будут представлены, претензия подлежит рассмотрению на основании тех документов, которые есть в наличии. По результатам рассмотрения претензии в адрес клиента направляется ответ о принятом решении.

Если при составлении претензии у вас возникли затруднения, возникли вопросы по решению претензионных случаев, сроков рассмотрения претензий, Вы можете обратиться к нашим специалистам.

Для получения информации по оформлению претензии Вы можете обратиться:

- непосредственно в компанию предъявления претензии;
- в отдел по работе с претензиями в г. Тверь, телефон: [+7-4822-73-66-33](tel:+74822736633).