**ПОРЯДОК**

**предъявления и оформления претензий по нарушению сроков доставки грузов, по несостоявшимся перевозкам, по излишней оплате тарифа, сборов и штрафов, связанных с перевозкой грузов,** **рассматриваемых Департаментом расчетов за грузовые перевозки и международным взаиморасчетам АО " КТЖ" – "Грузовые перевозки"**

(составлен в соответствии с требованиями Закона РК "О железнодорожном транспорте"

и Соглашения о международном грузовом сообщении)

*Содержание*

1. *Общие положения.*
2. *Право предъявления претензии.*
3. *Сроки предъявления претензии.*
4. *Оформление и содержание претензии.*
5. *Требования к приложениям претензии.*
6. *Претензии по разным случаям.*
7. *Образцы претензионных писем.*
8. **Право предъявления** **претензии**

Право предъявления претензии по:

- нарушению сроков доставки грузов принадлежит грузополучателю;

- несостоявшимся перевозкам, излишней оплате тарифа, сборов и штрафов, связанных с перевозкой грузов, принадлежит плательщику указанных платежей.

1. **Сроки предъявления** **претензии**

Срок предъявления претензии исчисляется в отношении:

- несостоявшихся перевозок, излишней оплаты тарифа, сборов и штрафов, связанных с перевозкой грузов, со дня выдачи груза;

-возмещения за просрочку доставки груза со дня выдачи груза.

Срок исковой давности:

- по договору перевозки груза во внутриреспубликанском сообщении и на дополнительные сборы – 1 (один) год;

- по договору перевозки груза в международном экспортно-импортном
и транзитном сообщениях – 9 (девять) месяцев;

- по возмещению за просрочку доставки груза – 2 (два) месяца.

1. **Оформление и содержание претензии**

Претензионное письмо должно быть:

- от юридических лиц – заверено печатью организации и подписью
ее руководителя (или уполномоченного лица);

- от физических лиц – заверено подписью заявителя с приложением копии документа, удостоверяющего личность.

В претензии обязательно должно быть отражено:

* фамилия, имя, отчество (для физических лиц) или полное наименование организации (для юридических лиц);
* почтовые реквизиты заявителя;
* номер претензии и дата ее заявления;
* обстоятельства, на основании которых заявлена претензия;
* требования заявителя (со ссылкой на нормативные документы);
* сумма претензии и ее расчет;
* реквизиты для зачисления денег (банковские реквизиты, номер единого лицевого счета (ЕЛС).
1. **Требования к приложениям претензии**

К претензии должны быть приложены документы, свидетельствующие
о наличии у заявителя права на предъявление претензии:

* ***на перебор провозной платы******за перевозку груза в***:

*международном экспортно-импортном и внутриреспубликанском сообщениях* – копия счета-фактуры, перечень оказанных услуг, подлинники железнодорожной транспортной накладной или квитанции о приеме груза
к перевозке (для экспедиторских организаций – перевозочные документы
в копиях);

*международном транзитном сообщении* (в том числе дополнительные сборы, оформленные в перевозочном документе) – копия счет-фактуры, оригинал расчетной ведомости, копия дополнительного экземпляра дорожной ведомости СМГС.

* ***на перебор дополнительных сборов, штрафов*** (в том числе
за простой вагона на межгосударственных стыковых пунктах) – документы, подтверждающие их начисление и оплату (копия счет-фактуры, перечень оказанных услуг, оригинал документа, которым была оформлена оказанная услуга).
* ***на сумму штрафа за нарушение сроков доставки груза*** – железнодорожная транспортная накладная.
* ***на перебор провозной платы по несостоявшейся перевозке*** – квитанция о приеме груза к перевозке с отметкой перевозчика о возврате груза.
1. **Претензии по разным случаям**

Одна претензия не должна объединять в себе требования по разным случаям, т.е. претензии оформляются отдельно:

1. на сумму штрафа за просрочку в доставке груза;
2. на сумму перебора штрафов, начисленных по ставкам Тарифного руководства (прейскурант, часть 3) на станциях КЗХ;
3. на сумму перебора провозной платы за перевозку грузов
во внутриреспубликанском и международном экспортно-импортном сообщении;
4. на сумму перебора дополнительных сборов, начисленных
по ставкам Тарифного руководства (прейскурант, часть 3) на станциях КЗХ;
5. на сумму перебора платы за пользование вагонами (контейнерами) и платы за задержку вагонов (контейнеров), начисленных по ставкам Тарифного руководства (прейскурант, часть 3) и Тарифной политики
на межгосударственных стыковых пунктах;
6. на сумму перебора провозной платы в международном транзитном сообщении.

Также претензия не должна объединять в себе документы, взыскание
по которым было произведено в разных отчетных месяцах.

1. **Образцы претензионных писем**

***Оформление претензионных заявлений можно производить по нижеприведенным образцам, при этом дословное соблюдение предложенных текстов в образцах писем не является обязательным.***

Приложение 1 – претензия по предъявлению штрафов за просрочку в доставке груза;

Приложение 2 – претензия по перебору штрафа, начисленного
по ставкам Тарифного руководства (прейскурант, часть 3) на станциях КЗХ;

Приложение 3 – претензия по перебору провозной платы
при перевозках грузов во внутриреспубликанском и международном экспортно-импортном сообщении;

Приложение 4 – претензия по перебору дополнительного сбора, начисленного по ставкам Тарифного руководства (прейскурант, часть 3)
на станциях КЗХ;

Приложение 5 – претензия по перебору платы за пользование вагонами (контейнерами) и платы за задержку вагонов (контейнеров), начисленных по ставкам Тарифного руководства (прейскурант, часть 3)
и Тарифной политики на межгосударственных стыковых пунктах;

Приложение 6 – претензия по перебору провозной платы при перевозках грузов в международном транзитном сообщении;

Приложение 7 – претензия по возврату провозной платы по несостоявшейся перевозке.

Приложение 1

|  |
| --- |
| **ТОО "АБВ"** |
| Республика Казахстан, г.Астана, ул.Кунаева, д.100, офис 101телефон 11-11-11, факс 11-11-11, e-mail: abv@mail.ru |

№ 1 от 01.09.2016

**Директору Департамента**

**расчетов за грузовые**

**перевозки и**

**международным взаиморасчетам**

**АО " КТЖ –**

**Грузовые перевозки"**

**Парманкуловой А. У.**

Претензия на сумму 25 877,00 тенге

В отчетном августе 2016 года АО "НК "КТЖ" производило перевозку груза щебень по отправке №123456 со станции Астана до станции Алматы-1.

Согласно Правилам перевозок грузов срок доставки груза должен был составить 5 суток. По факту перевозка была осуществлена в течение 10 суток.

Расчет суммы штрафа за просрочку доставки груза составил:

10 суток – 5 суток = 5 суток,

103 508,00 тенге \* 5% \* 5 суток = 25 877,00 тенге.

Прошу Вас произвести зачисление штрафа за просрочку доставки груза 25 877,00 тенге на лицевой счет №1234567.

Приложение: копия счет-фактуры, перечень выполненных работ, оказанных услуг, оригинал железнодорожной транспортной накладной .

**Директор ТОО "АБВ" подпись ФИО**

Исполнитель

Телефон исполнителя

Приложение 2

|  |
| --- |
| **ТОО "АБВ"** |
| Республика Казахстан, г.Астана, ул.Кунаева, д.100, офис 101телефон 11-11-11, факс 11-11-11, e-mail: abv@mail.ru |

№ 2 от 01.09.2016

**Директору Департамента расчетов за грузовые перевозки и**

**международным взаиморасчетам**

**АО " КТЖ –**

**Грузовые перевозки"**

**Парманкуловой А. У.**

Претензия на сумму 1 850,00 тенге

В отчетном августе 2016 года согласно счету-фактуре №1 от 31.08.2016, перечню оказанных услуг №1 от 31.08.2016 и накопительной карточке №1 станции Екибастуз-Северный с лицевого счета ТОО "АБВ" №1234567 был списан штраф за невыполнение заявки по плану перевозки грузов на сумму 261 500,00 тенге.

Согласно подпункту 2) пункта 10 Раздела 2 Тарифного руководства (прейскурант, часть 3) сумма штрафа составляет 259 650,00 тенге.

Расчет: 1 731,00 тенге (МРП)\*150 (коэфф.)\*1 (кол.ваг.).

Прошу Вас произвести зачисление суммы перебора 1 850,00 тенге на лицевой счет №1234567.

Приложение: копия счета-фактуры №1 от 31.08.2016;

перечень оказанных услуг №1 от 31.08.2016;

оригинал накопительной карточки №1.

**Директор ТОО "АБВ" подпись ФИО**

Исполнитель

Телефон исполнителя

Приложение 3

|  |
| --- |
| **ТОО "АБВ"** |
| Республика Казахстан, г.Астана, ул.Кунаева, д.100, офис 101телефон 11-11-11, факс 11-11-11, e-mail: abv@mail.ru |

№ 3 от 01.09.2016

**Директору Департамента расчетов за грузовые перевозки и**

**международным взаиморасчетам**

**АО " КТЖ –**

**Грузовые перевозки"**

**Парманкуловой А. У.**

Претензия на сумму 17 152,80 тенге

В отчетном августе 2016 года согласно счету-фактуре №1 от 31.08.2016
и перечню оказанных услуг №1 от 31.08.2016 по отправке №АВ123456
на перевозку порожнего вагона из-под выгрузки груза уголь каменный
со станции Алматы-1 до станции Екибастуз-Северный с лицевого счета
ТОО "АБВ" №1234567 была списана провозная плата в размере 54 908,00 тенге.

Согласно отметке в графе 11 перевозочного документа №123456 вагон №12345678 следовал из-под выгрузки груза уголь каменный.

Учитывая изложенное, сумма провозной платы составляет 37 755,20 тенге с учетом НДС, расчет которой следовало произвести по ставкам схем №14а
и 14 в соответствии с условиями таблицы №2 Общих указаний о порядке пользования и правилах применения расчетных таблиц, применяемых для исчисления тарифов на услуги магистральной железнодорожной сети при перевозках грузов железнодорожным транспортом и №7 Тарифного руководства (прейскурант, часть 1).

Прошу Вас произвести зачисление перебора провозной платы в размере 17 152,80 тенге с учетом НДС на лицевой счет №1234567.

Приложение: копия счета-фактуры №1 от 31.08.2016;

перечень оказанных услуг №1 от 31.08.2016;

оригинал квитанции о приеме груза к перевозке №АВ123456.

**Директор ТОО "АБВ" подпись ФИО**

Исполнитель

Телефон исполнителя

Приложение 4

|  |
| --- |
| **ТОО "АБВ"** |
| Республика Казахстан, г.Астана, ул.Кунаева, д.100, офис 101телефон 11-11-11, факс 11-11-11, e-mail: abv@mail.ru |

№ 4 от 01.09.2016

**Директору Департамента расчетов за грузовые перевозки и**

**международным взаиморасчетам**

**АО " КТЖ –**

**Грузовые перевозки"**

**Парманкуловой А. У.**

Претензия на сумму 2 063,04 тенге

В отчетном августе 2016 года согласно счету-фактуре №1 от 31.08.2016, перечню оказанных услуг №1 от 31.08.2016 и ведомости подачи и уборки вагонов №1 станции Екибастуз-Северный с лицевого счета ТОО "АБВ" №1234567 был списан сбор за маневровую работу на сумму 7 241,92 тенге с учетом НДС.

Согласно подпункту 2) пункта 10 Раздела 2 Тарифного руководства (прейскурант, часть 3) сбор за маневровую работу составляет 5 178,88 тенге с учетом НДС.

Расчет: 2 312,00 тенге (ставка за 0,5 часа) \*2 \*12% (ставка НДС).

Прошу Вас произвести зачисление перебора сбора за маневровую работу 2 063,04 тенге с учетом НДС на лицевой счет №1234567.

Приложение: копия счета-фактуры №1 от 31.08.2016;

перечень оказанных услуг №1 от 31.08.2016;

оригинал ведомости подачи и уборки вагонов №1.

**Директор ТОО "АБВ" подпись ФИО**

Исполнитель

Телефон исполнителя

Приложение 5

|  |
| --- |
| **ТОО "АБВ"** |
| Республика Казахстан, г.Астана, ул.Кунаева, д.100, офис 101телефон 11-11-11, факс 11-11-11, e-mail: abv@mail.ru |

№ 5 от 01.09.2016

**Директору Департамента расчетов за грузовые перевозки и**

**международным взаиморасчетам**

**АО " КТЖ –**

**Грузовые перевозки"**

**Парманкуловой А. У.**

Претензия на сумму 2 312,00 тенге

В отчетном августе 2016 года согласно счету-фактуре №1 от 31.08.2016, перечню оказанных услуг №1 от 31.08.2016 и актам общей формы №№1, 5 станции Сарыагаш с лицевого счета ТОО "АБВ" №1234567 была списана плата за пользование вагонами, задержанными таможенными органами по причине отсутствия декларации на товары, на сумму 38 648,96 тенге с учетом НДС и штрафа в размере платы за пользование вагонами на сумму 34 508,00 тенге.

Согласно пункту 3 Раздела 1 Тарифного руководства (прейскурант,
часть 3) плата за пользование вагонами составляет 32 771,20 тенге с учетом НДС, соответственно 29 260,00 тенге.

Расчет:

плата за пользование вагонами=154,00 тенге (ставка) \*2 вагона \* 95 часов \*12% (ставка НДС).

Прошу Вас произвести зачисление перебора платы за пользование вагонами 11 125,76 тенге с учетом НДС на лицевой счет №1234567.

Приложение: копия счета-фактуры №1 от 31.08.2016;

перечень оказанных услуг №1 от 31.08.2016;

оригиналы актов общей формы №№1, 5;

копия перевозочного документа №АБ123456;

копия телеграммы станции Сарыагаш; заявки таможенного поста за отцепку /прицепку вагонов.

**Директор ТОО "АБВ" подпись ФИО**

Исполнитель

Телефон исполнителя

Приложение 6

|  |
| --- |
| **ТОО "АБВ"** |
| Республика Казахстан, г.Астана, ул.Кунаева, д.100, офис 101телефон 11-11-11, факс 11-11-11, e-mail: abv@mail.ru |

№ 6 от 01.09.2016

**Директору Департамента расчетов за грузовые перевозки и**

**международным взаиморасчетам**

**АО " КТЖ –**

**Грузовые перевозки"**

**Парманкуловой А. У.**

Претензия на сумму 63 543,00 тенге

В отчетном августе 2016 года согласно счету-фактуре №1 от 31.08.2016 и перечню оказанных услуг №1 от 31.08.2016 по отправке №АГ123456 на перевозку груза пиломатериал необрезной со станции Скачки РЖД до станции Ургенч УТИ с лицевого счета ТОО "АБВ" №1234567 была списана провозная плата в размере 149 827,80 тенге.

Согласно отметке в графе 11 перевозочного документа №123456 контейнер №RZDU5210288 и платформа №12345678 принадлежат приватному парку.

Учитывая изложенное, провозной платы составляет 127 352,52 тенге.
В этой связи прошу Вас произвести зачисление перебора провозной платы
в размере22 475,28 тенге на лицевой счет №1234567.

Приложение: копия счета-фактуры №1 от 31.08.2016;

оригинал расчетной ведомости №1234;

копия дополнительного экземпляра дорожной ведомости №АГ123456.

**Директор ТОО "АБВ" подпись ФИО**

Исполнитель

Телефон исполнителя

Приложение 7

|  |
| --- |
| **ТОО "АБВ"** |
| Республика Казахстан, г.Астана, ул.Кунаева, д.100, офис 101телефон 11-11-11, факс 11-11-11, e-mail: abv@mail.ru |

№ 7 от 01.09.2016

**Директору Департамента расчетов за грузовые перевозки и**

**международным взаиморасчетам**

**АО " КТЖ –**

**Грузовые перевозки"**

**Парманкуловой А. У.**

Претензия на сумму 123 152,80 тенге

В отчетном августе 2016 года согласно счету-фактуре №1 от 31.08.2016
и перечню оказанных услуг №1 от 31.08.2016 по отправке №АВ123456
с лицевого счета ТОО "АБВ" №1234567 была списана провозная плата 123 152,80 тенге.

Учитывая, что перевозка не состоялась, прошу Вас произвести зачисление провозной платы 123 152,80 тенге с учетом НДС на лицевой счет №1234567.

Приложение: копия счета-фактуры №1 от 31.08.2016;

перечень оказанных услуг №1 от 31.08.2016;

оригинал квитанции о приеме груза к перевозке №АВ123456.

**Директор ТОО "АБВ" подпись ФИО**

Исполнитель

Телефон исполнителя