

СТАНДАРТНАЯ ПРОЦЕДУРА АДМИНИСТРИРОВАНИЯ УЩЕРБА ГРУЗУ

С целью в кратчайшие сроки и Заказчику, и Экспедитору приемлемым способом урегулировать вопросы ущерба и/или убытков, возникающих в результате любого из случаев, описанных далее в настоящей процедуре, и происшедших при оказании Экспедитором услуг Заказчику, т.е. при планировании, организации и выполнении перевозок дорожным транспортом, а также при предоставлении иных дополнительных услуг, связанных с организацией и выполнением Экспедитором грузовых перевозок дорожным транспортом, и руководствуясь Конвенцией о договоре международной дорожной перевозки грузов (Конвенция КДПГ), подготовлена настоящая стандартная процедура администрирования ущерба грузу.

Стандартная процедура администрирования ущерба грузу применяется:

- ✓ В случаях утраты части или всего груза;
- ✓ В случаях повреждения части или всего груза;
- ✓ В случаях выпадения груза из транспортных средств;
- ✓ В случаях задержки подачи транспортного средства на погрузку и/или просрочки в доставке груза;
- ✓ В случаях непредоставления транспортных средств на погрузку;

ЧАСТЬ I

Случаи повреждения, утраты части или всего груза, выпадения груза из транспортных средств

1. Стороны договариваются, что если во время перевозки или доставки груза Заказчику станет известно о предположительном ущербе или утрате груза, либо если Заказчику факт предположительного ущерба или утраты груза станет известен Экспедитору на место сдачи груза доставив частично или полностью поврежденный груз, либо если Заказчик обнаружит иные несоответствия и/или недостатки, связанные с грузом (далее – ущерб грузу), Заказчик должен предпринять следующие действия:
 - 1.1. О несоответствиях доставленного груза отметить в накладной CMR и незамедлительно (в тот же день, в любом случае не позднее следующего рабочего дня) информировать Экспедитора по телефону или другим средствам связи, указанным и/или согласованным в договоре.
 - 1.2. Хранить груз, не меняя его состояния, (кроме случаев, когда такие меры необходимы для уменьшения ущерба, также во избежание больших повреждений и/или потерь), учитывать рекомендации Экспедитора (в том числе, но не ограничиваясь, следовать мнению/предложениям нанятого эксперта/сюрвейера) о дальнейших действиях с грузом, предназначенных минимизировать ущерб грузу.
 - 1.3. В течение 3 рабочих дней после первоначального уведомления (как предусмотрено пунктом 1.1. выше) или в течение 7 рабочих дней после принятия груза, если на момент принятия груза потери или повреждения груза, предположительно возникшим по вине Экспедитора, не были внешне очевидны и не могли быть отмечены в накладной CMR, направить письменное уведомление Экспедитору. Это письменное уведомление должны сопровождать все документы, имеющиеся на момент отправки уведомления, связанные с грузом и подтверждающие в уведомлении указанную информацию об ущербе грузу.
 - 1.4. В течение 30 календарных дней с момента доставки и/или определения факта ущерба грузу, предъявить письменную претензию Экспедитору.

Претензию должны сопровождать все документы и доказательства, подтверждающие информацию, указанную в претензии, и сумму ущерба и/или убытков.

Ниже предоставляется неокончательный список документов, обосновывающий претензию (перечень документов, которые необходимо предоставить, зависит от ситуации утраты/повреждения груза и в целях рассмотрения претензии Заказчика Экспедитор может запросить у Заказчика дополнительные, в настоящем списке не перечисленные документы):

- ✓ Счета-фактуры груза,
- ✓ CMR накладные,

- ✓ Фотографии поврежденного груза, когда груз еще находится в прицепе, а также на фотографии должен быть виден государственный регистрационный номер прицепа;
- ✓ Документы утилизации груза, если груз был утилизирован;
- ✓ Таможенные декларации груза (___), если груз во время перевозки был вывезен из территории ЕС.
- ✓ Документы, доказывающие понесенные убытки (например, калькуляции, счета за спасение груза, переупаковку, приведение в порядок, хранения после события, расходы на обязательное транспортированные или/и т. д.);
- ✓ Справка из полиции, протокол и/или другое, в случае аварии или кражи груза (если они имеются у Заказчика или Заказчик может их получить);
- ✓ Другие документы.

1.5. В течение 14 календарных дней с момента получения запроса от Экспедитора, ответить на запросы Экспедитора, предъявленные в ходе рассмотрения претензии Заказчика, предоставить запрошенные документы.

Если в течение этого срока (или в течение другого срока, индивидуально согласованного сторонами) Заказчик не предоставит Экспедитору запрошенной информации и/или документов, Экспедитор может принять решение об отклонении претензии (или не взять на себя ответственности за ущерб грузу, если претензия еще не была предъявлена), сообщив об этом Заказчику в письменной форме.

2. Заказчик может без предоставления других доказательств считать груз утерянным, если груз не доставлен в течение 30 календарных дней после истечения согласованного срока доставки а, если срок не был согласован, в течение 60 календарных дней с момента принятия груза Экспедитором. В таком случае Заказчик предъявляет претензию в течение 30 календарных дней по истечению сроков, указанных в настоящем пункте.
3. Экспедитор первым узнав или заподозрив об утрате/возможной утрате или повреждении груза в течение 24 часов, после того когда узнал, информирует об этом Заказчика.
4. Стороны договариваются, что Экспедитор, при получении уведомления от Заказчика об ущербе грузу, предпримет следующие действия:

4.1. В течение 1 рабочего дня со дня получения уведомления (предусмотренного п. 1.1. настоящей процедуры), информирует Заказчика о назначении (или отказе от назначения) независимого эксперта и предоставит Заказчику рекомендации (включая, но не ограничиваясь, руководясь мнением/предложениями наемного эксперта/ сюрвейера) о дальнейших действиях с грузом, которые должны быть предприняты с целью уменьшить ущерб.

4.2. Получив уведомление от Заказчика о повреждении груза и/или претензию, а также когда нужна дополнительная информация для принятия решения по в претензии, указанным требованиями, Экспедитор может попросить Заказчика предоставить дополнительные доказательства или документы, обосновывающие указанную в претензии информацию, размер ущерба и/или убытков.

4.3. Если сумма требований о возмещении ущерба (убытков) в претензии Заказчика не превышает 10 000 (десять тысяч) евро:

Экспедитор, в течение 30 календарных дней после получения заключений экспертизы (если экспертиза была назначена и проведена) и после получения от Заказчика всех документов, необходимых для рассмотрения претензии, примет решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении требований, изложенных в претензии Заказчика, и предоставит Заказчику письменный ответ на его претензию. Ответ будет включать аргументы, связанные с решением и, если применяется, указанную сумму убытков, подлежащую возмещению.

4.4. Если сумма требований о возмещении ущерба (убытков) в претензии Заказчика превышает 10 000 (десять тысяч) евро, Экспедитор дополнительно проинформирует Заказчика о сроках принятия решения об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении требований, изложенных в претензии Заказчика.

5. Стороны также договариваются, что при получении решения Экспедитора об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении требований, изложенных в претензии, Заказчик в течение 30 календарных дней предоставит письменный ответ Экспедитору, в своем ответе

- указав о согласии с решением Экспедитора, либо предоставив иной мотивированный ответ и предъявив дополнительные ответ обосновывающие документы.
6. Заказчику подтвердив предложение Экспедитора об урегулировании претензионных требований, как это предусмотрено пунктом 5, Экспедитор выплатит Заказчику предусмотренную в предложении компенсацию в срок, отдельно согласованной сторонами.
 7. Заказчику отклонив предложение Экспедитора об урегулировании претензии, и/или представив мотивированный ответ, дополнительные документы, доказательства, Экспедитор проведет переоценку предоставленной Заказчиком информации с целью достижения взаимоприемлемого решения. В данном случае стороны придут к соглашению о сроках урегулировании в претензии указанных требований отдельно, и будут стремиться в кратчайшие сроки найти решение, удовлетворяющие обеих сторон.
 8. В том случае, если груз полностью или частично утрачен по вине Экспедитора, и Экспедитор обязан возместить ущерб за утрату груза, сумма компенсации рассчитывается в соответствии с частями 1-4 статьи 23 Конвенции КДПГ.

ЧАСТЬ II

Случаи задержки подачи транспортного средства на погрузку и/или просрочки в доставке груза, и/или неподачи транспортных средств

1. О датах и/или сроках погрузки и/или доставки груза, стороны договариваются в заключенном договоре (заказ, представленный Заказчиком и подтвержденный Экспедитором, приравнивается договору). Считается, что груз не погружен вовремя по причинам принадлежащим от Экспедитора, если транспортное средство, в сроки, согласованные сторонами, не прибыло к месту погрузки, а также считается, что товар не был доставлен вовремя, когда он не доставлен с Заказчиком в договоре согласованные сроки или если сроки доставки не были согласованы, принимая во внимание конкретные обстоятельства перевозки, а в случае погрузки частями, с учетом времени, необходимого при нормальных условиях для оформления партии, - если фактическая продолжительность перевозки превышает время, необходимое при нормальных условиях для выполнения перевозки ответственным перевозчиком.
2. Стороны договариваются, что при задержке подачи транспортного средства на погрузку, Заказчик вправе предъявить претензию Экспедитору в течение 21 календарного дня с согласованной даты погрузки, а в случае просрочки доставки груза в течение 21 календарного дня с согласованной даты доставки.
Ниже предоставляется неокончательный список документов, обосновывающий претензию (перечень документов, которые необходимо предоставить, зависит от ситуации и в целях рассмотрения претензии Заказчика Экспедитор может запросить у Заказчика дополнительные, в настоящем списке не перечисленные документы):
 - ✓ Счета-фактуры груза;
 - ✓ CMR накладные;
 - ✓ Информация и документы, доказывающие понесенные убытки (например, документы на продажу товаров по более низкой цене, счета за дополнительный транспорт и т.д.);
 - ✓ Другие документы.
3. Обмен соответствующей информацией и документами при рассмотрении претензий по поводу задержки на погрузку и/или просрочки доставки груза, неподачи транспортных средств, осуществляется в соответствии с пунктом 1.5 Части I настоящей процедуры, а претензии рассматриваются и решение принимаются в порядке, предусмотренном пунктами 4 - 7 Части I настоящей процедуры.
4. В случаях, когда по вине Экспедитора был превышен срок погрузки или доставки груза, либо транспортное средство не было предоставлено, и Заказчик докажет, что был нанесен ущерб, Экспедитор возмещает убытки, не превышающие плату за перевозку.

ЧАСТЬ III

Заключительные положения

1. Уведомления, претензии Экспедитору и ответы на запросы Экспедитора направляются на адрес электронной почты Экспедитора и контакты, указанные в договоре с Заказчиком, если стороны не договорились об ином порядке обмена информацией.
2. На период рассмотрения претензий Заказчик не вправе без отдельного письменного соглашения удерживать платежи Экспедитору за выполненные услуги, а также не вправе делать зачет любых сумм из платежей, причитающихся Экспедитору за выполненные услуги. После того, как Экспедитор рассмотрит претензию и предоставит предложение о компенсации, стороны придут к отдельному соглашению о сроках ее выплаты, а в случае однородных финансовых обязательств взаимозачет встречных требований возможен по соглашению сторон.
3. Экспедитор не несет ответственности за утрату груза, его повреждение или просрочку с доставкой, если это произошло не по вине Экспедитора, а по вине лица, распорядившегося грузом, вследствие его указаний, по причине дефектов груза или обстоятельств, последствий которых Экспедитор не смог избежать.
4. Экспедитор информирует Заказчика о том, что в ходе исполнения заключенного с Заказчиком договора и/или в ходе процедур урегулирования претензий, не сможет предоставить Заказчику информации и документов, являющиеся конфиденциальными, не относящиеся к рассматриваемой претензией или чье раскрытие невозможно в соответствии с действующим законодательством.
5. Настоящая стандартная процедура урегулирования ущерба грузу имеет приоритетную значимость перед условиями договора, заключенного между Заказчиком и Экспедитором, и в случае возникновения противоречий между договором и условиями настоящей процедуры стороны соглашаются следовать условиям данной процедуры.
6. Заказчик обязуется предоставить груз к перевозке и обеспечить надлежащую упаковку груза. Упаковка груза должна обеспечить его безопасность во время перевозки, в противном случае Экспедитор освобождается от ответственности за повреждение груза из-за ненадлежащей упаковки груза, а также упаковка груза должна исключать возможность повреждения транспортных средств. Заказчик обязан обеспечить сохранность груза при погрузке и разгрузке.
7. Заказчик обязуется обеспечить чтоб транспортное средство не было повреждено во время погрузки и разгрузки. За повреждение транспортного средства во время погрузки, разгрузки полностью отвечает Заказчик.