

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И ОБРАЩЕНИЙ (ДАЛЕЕ-ПОРЯДОК)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок предусматривается обязательный для Заказчика претензионный порядок урегулирования разногласий, возникающих между Сторонами в рамках Оферты на заключение Договора на оказание услуг Почтово-грузовым комплексом Внуково и/или иными договорами, заключёнными между Заказчиком и Исполнителем.

1.2. Замечания и отзывы, касающиеся качества товаров/работ/услуг, реализуемых Исполнителем в рамках Оферты на заключение Договора на оказание услуг Почтово-грузовым комплексом Внуково и/или иными договорами, заключёнными между Заказчиком и Исполнителем (далее - Обращения), не содержащие требований о компенсации, либо возмещении убытков, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном п.2 настоящего Порядка.

1.3. Все обращения Заказчика, касающиеся нарушенных прав Заказчика, вследствие неисполнения/ненадлежащего исполнения обязательств в рамках Оферты на заключение Договора на оказание услуг Почтово-грузовым комплексом Внуково и/или иными договорами, заключёнными между Заказчиком и Исполнителем, в т.ч. содержащие в себе требование о возмещении причиненных убытков (далее - Претензии) подлежат рассмотрению в претензионном порядке, в соответствии с п.3 настоящего Порядка.

2. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращения Заказчика к Исполнителю направляются по следующим каналам связи:

2.1.1. электронный адрес: LF-cargo@vnukovo.ru; quality-cargo@vnukovo.ru.

2.1.2. телефон в рабочие дни с 9:00 до 18:00: +7 (495) 436-80-04 (доб.16-147, 16-202, 16-188)

2.1.3. телефон в выходные, праздничные дни, нерабочее время с 18:00 по 09:00 следующих суток: +7 (495) 436-80-04 (доб.16-200)

2.1.4. почтовый адрес: 119027, г. Москва, Территория Внуково Аэропорт, д. 1, стр. 19

2.2. Исполнитель может запросить у Заказчика дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения Обращения.

2.3. О результатах рассмотрения Обращения Исполнитель информирует Заказчика

2.4. Вне зависимости от рассмотрения Обращений, Исполнитель может по собственной инициативе обращаться к Заказчику для получения обратной связи о качестве товаров/услуг предоставляемых в рамках Оферты на заключение Договора на оказание услуг Почтово-грузовым комплексом Внуково и/или иными договорами заключёнными между Заказчиком и Исполнителем по следующим каналам связи:

2.4.1. электронный адрес: LF-cargo@vnukovo.ru; quality-cargo@vnukovo.ru .

2.4.2. телефон в рабочие дни с 9:00 до 18:00: +7 (495) 436-80-04 (доб.16-147, 16-202, 16-188)

2.4.3. телефон в выходные, праздничные дни, нерабочее время с 18:00 по 09:00 следующих суток: +7 (495) 436-80-04 (доб.16-200)

2.4.4. почтовый адрес: 119027, г. Москва, Территория Внуково Аэропорт, д. 1, стр. 19

3. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

3.1. Требования к оформлению и предъявлению Претензий.

3.1.1. Все Претензии Заказчика должны быть оформлены в письменном виде, на бумажном носителе, заверены печатью Заказчика и подписью уполномоченного лица и направлены по адресу: 119027, г. Москва, Территория Внуково Аэропорт, д. 1, стр. 19

3.1.2. Претензии, а также все сопроводительные документы, относящиеся к Претензии, будут считаться полученными Исполнителем, при наличии штампа о получении документа, проставленного Отделом делопроизводства Исполнителя. Дата получения документов будет определяться по штампу Отдела делопроизводства Исполнителя.

3.1.3. Исполнитель не рассматривает Претензии, направленные в отступление от правил, предусмотренных п. 3.1.1. настоящего Порядка.

3.1.4. Копии прилагаемых к Претензии документов должны быть читаемы, выполнены без усечения изображения, и заверены печатью юридического лица, создавшего соответствующую копию. Могут не подлежать заверению копии документов, исходящих от Исполнителя.

3.1.5. Информация, содержащаяся в документах, не соответствующих требованию, изложенному в п.3.1.4. настоящего Порядка, будет считаться не предоставленной Заказчиком.

3.1.6. Претензии Заказчика о возмещении причиненных убытков/ущерба обязательно должны содержать калькуляцию причиненных убытков/ущерба с приложением обосновывающей документации, указание на желаемый порядок возмещения по Претензии (взаиморасчеты, перечисление на р/с и др.), а также перечень документов, прилагаемых к Претензии.

3.1.7. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика любую дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения Претензии.

3.1.8. Все Претензии, направленные Заказчиком, подлежат рассмотрению Исполнителем в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения всех подтверждающих документов. Указанный срок рассмотрения Претензии может быть продлен на усмотрение Исполнителя в случаях:

а) необходимости получения дополнительной информации от Заказчика, и/или иных третьих лиц (*сертифицированные организации, заводы-изготовители, федеральные органы государственной власти, органы местного управления, и др.*)

б) необходимости получения письменного согласия на совершение действий, связанных с возмещением причиненного вреда, со стороны Страховщиков, по действующим Договорам страхования гражданской ответственности, заключенным Исполнителем.

3.1.9. Датой ответа на Претензию является дата регистрации исходящего письма Исполнителя, в соответствии со штампом, проставленным подразделением по организации делопроизводства Исполнителя.

3.1.10. В случае, если Заказчик намерен изменить ранее направленную Претензию, путем изменения существующих или выставления дополнительных претензионных требований, в адрес Исполнителя должна быть направлена новая Претензия, со ссылкой на ранее предъявленную Претензию, и обоснованием изменения претензионных требований. Исчисление срока рассмотрения новой Претензии начинается с момента ее получения.

3.1.11. В случае предъявления Претензий о возмещении причиненных убытков/ущерба, размер возмещения не может превышать прямого ущерба, понесенного Заказчиком на день предъявления Претензии. В этом случае к Претензии должны быть приложены документы, подтверждающие фактически понесенные Заказчиком затраты. Возмещение ущерба, убытков/ущерба производится Исполнителем в размере предусмотренной в рамках Оферты на заключение Договора на оказание услуг Почтово-грузовым комплексом Внуково и/или иными договорами, заключёнными между Заказчиком и Исполнителем, в зависимости от того в рамках какого Договора Заказчик предъявляет Претензию Исполнителю.

3.1.12. Претензия о возмещении убытков/ущерба должна быть заявлена Заказчиком после полной и окончательной калькуляции причиненного ущерба, по каждому отдельному претензионному случаю. Каждая сумма расходов по представленной калькуляции должна быть подтверждена соответствующим документом.

3.1.13. Заказчик обязан принимать все возможные меры для минимизации ущерба, причиненного в результате возникновения претензионного случая.

3.1.14. Исполнитель вправе не принимать к рассмотрению Претензии о возмещении затрат, связанных с принятием Заказчиком временных мер, если они явно не были направлены на минимизацию ущерба, причиненного Заказчиком.

3.1.15. Не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения окончательного ответа по Претензии, Заказчик направляет Исполнителю информационное письмо о согласии/несогласии с принятым решением. При не совершении указанных действий, ответ по Претензии считается согласованным Сторонами в рамках Оферты на заключение Договора на оказание услуг Почтово-грузовым комплексом Внуково и/или иными договорами, заключёнными между Заказчиком и Исполнителем, а претензионный вопрос разрешенным.