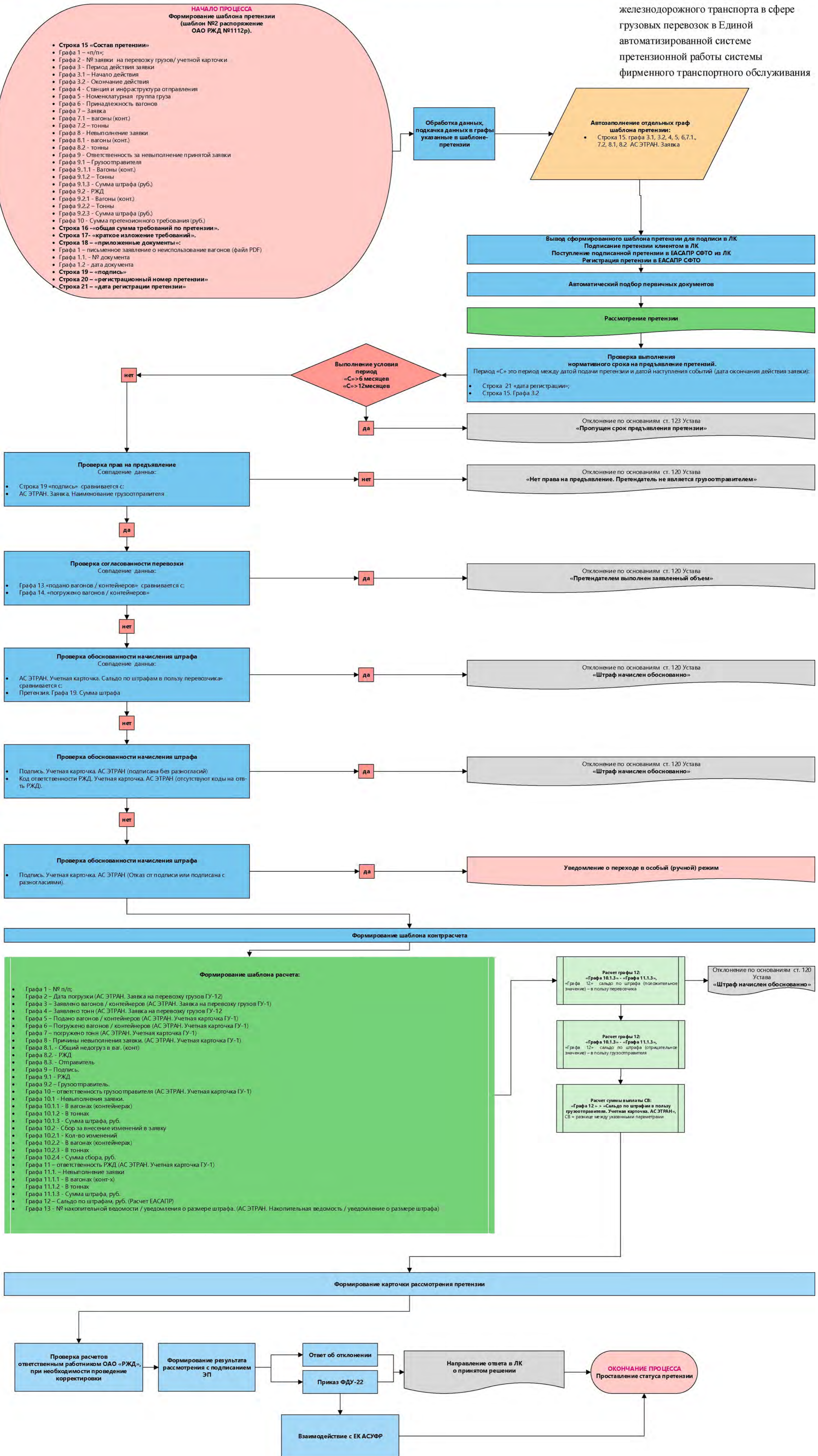


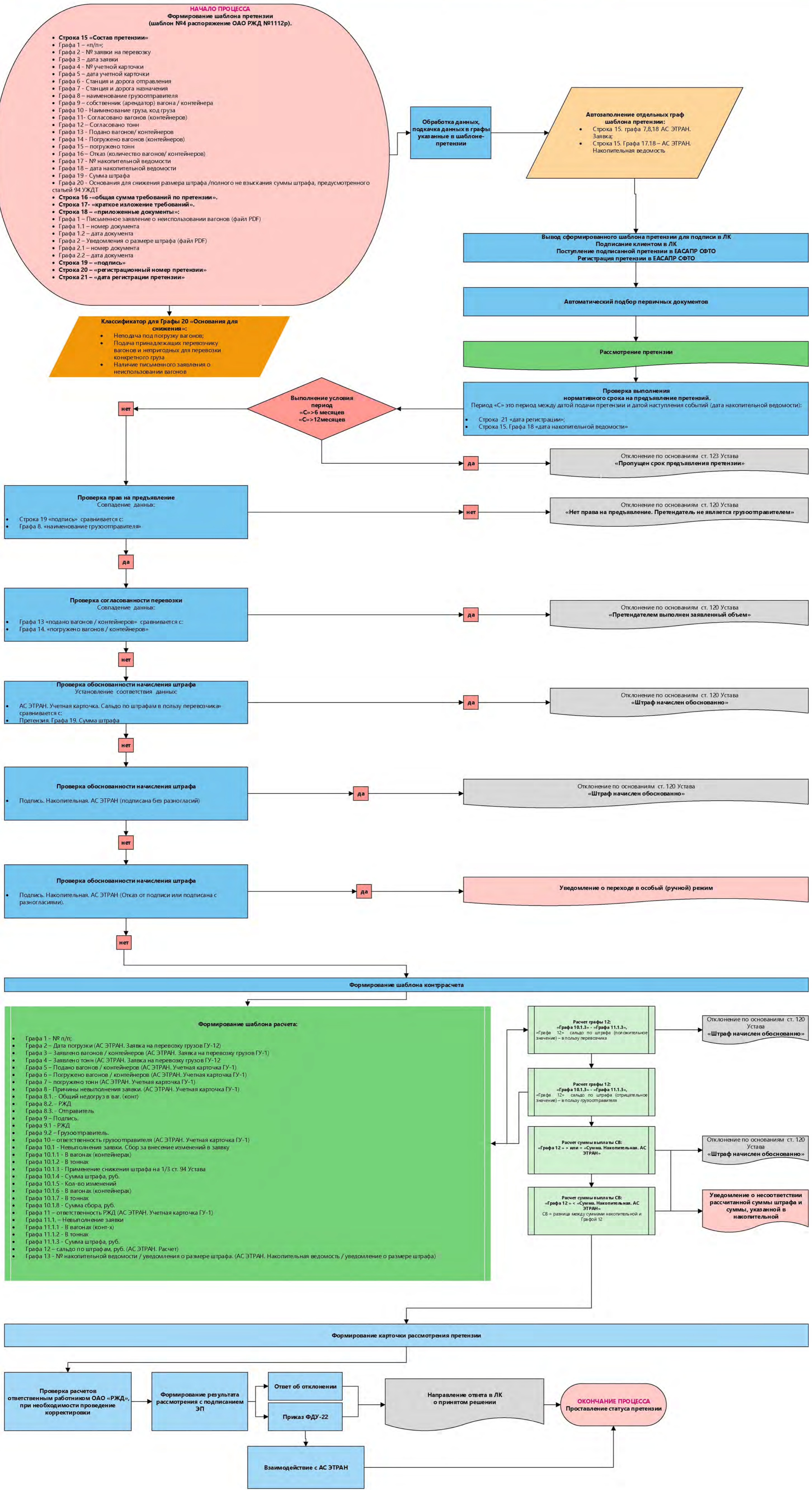
# 1. Алгоритм рассмотрения претензии о невыполнении принятой заявки на перевозку грузов

Приложение №1  
к Порядку рассмотрения входящих претензий пользователей услуг железнодорожного транспорта в сфере грузовых перевозок в Единой автоматизированной системе претензионной работы системы фирменного транспортного обслуживания



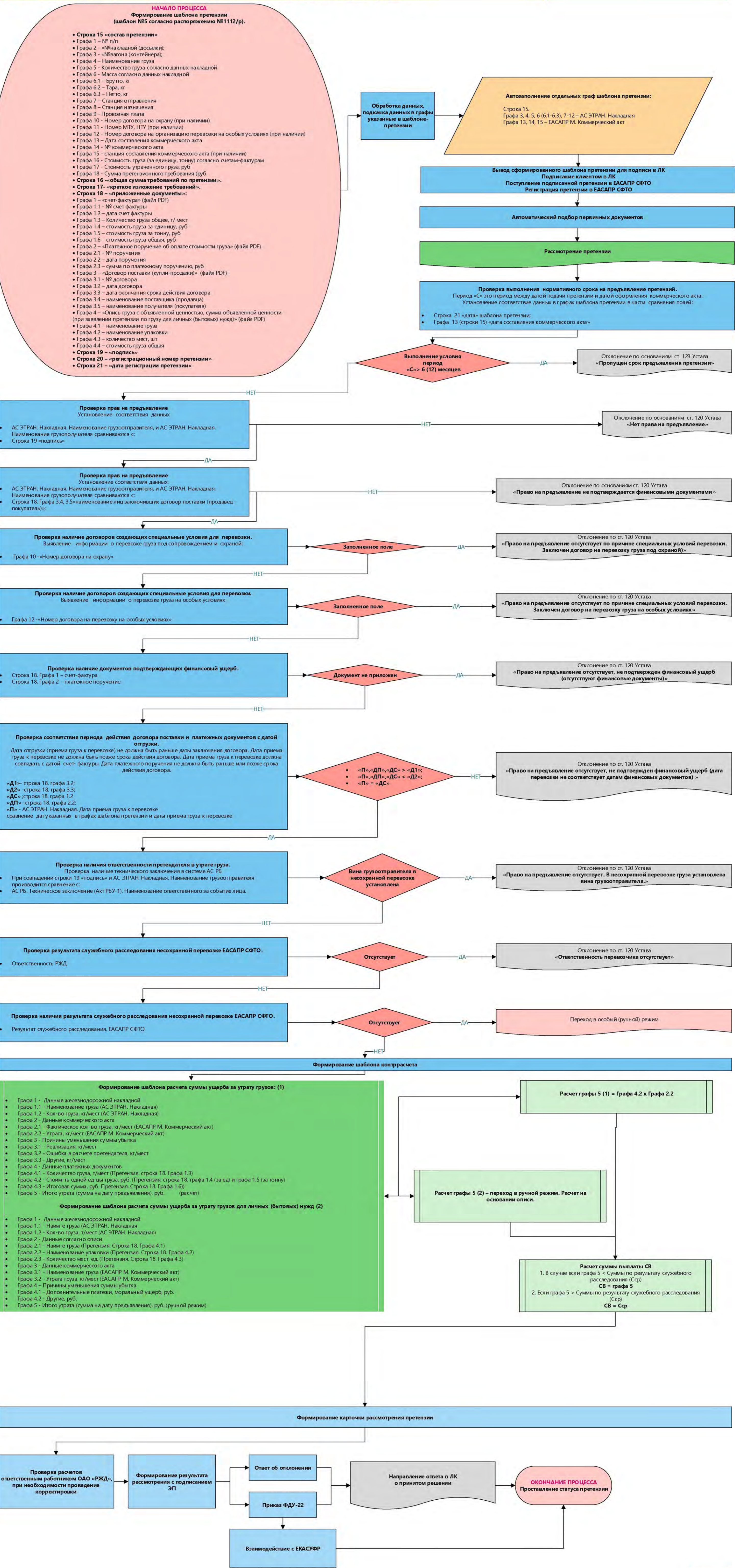


## 2. Алгоритм рассмотрения претензии о возврате штрафа за невыполнение принятой заявки на перевозку грузов



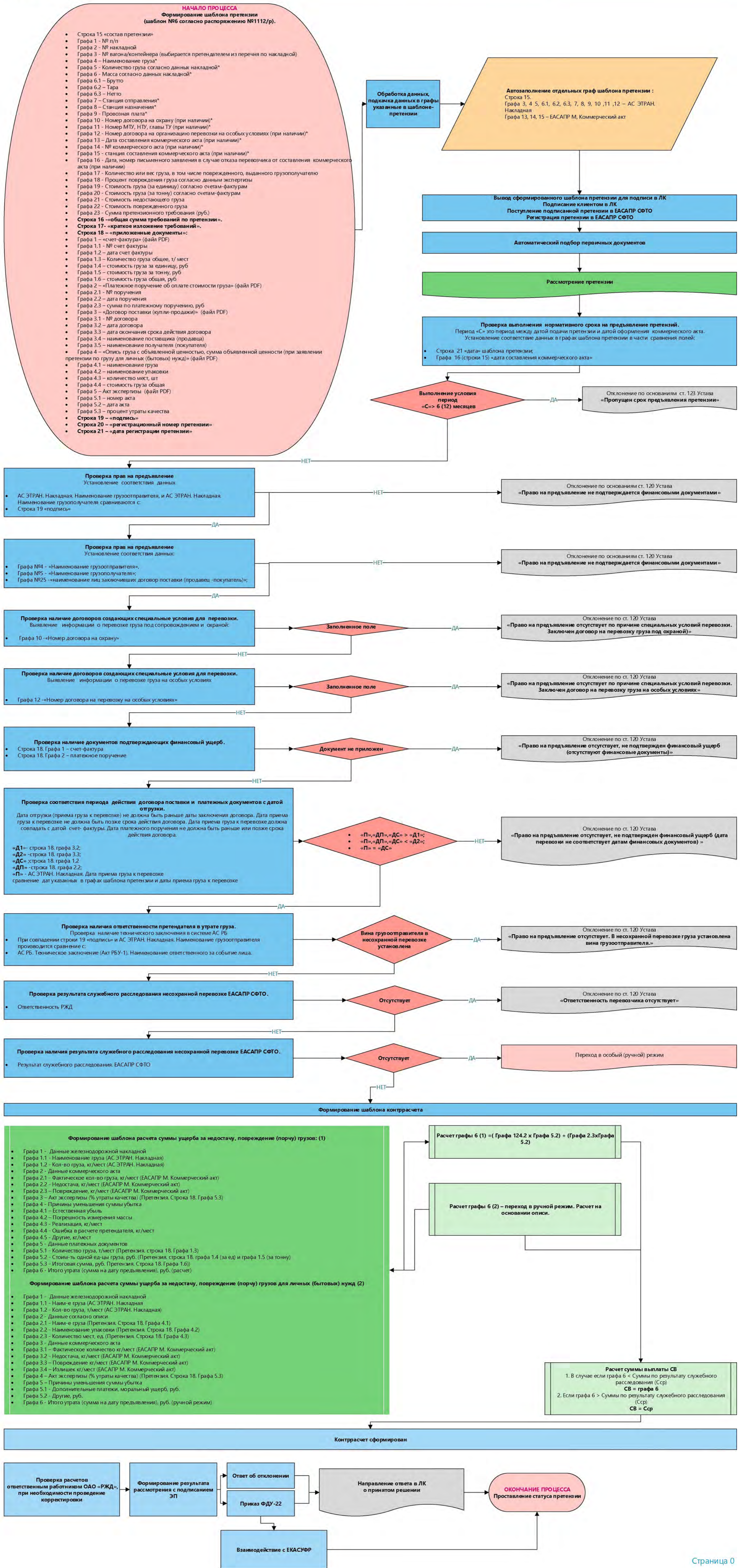


### 3. Алгоритм рассмотрения претензии о возмещении ущерба за утрату грузов



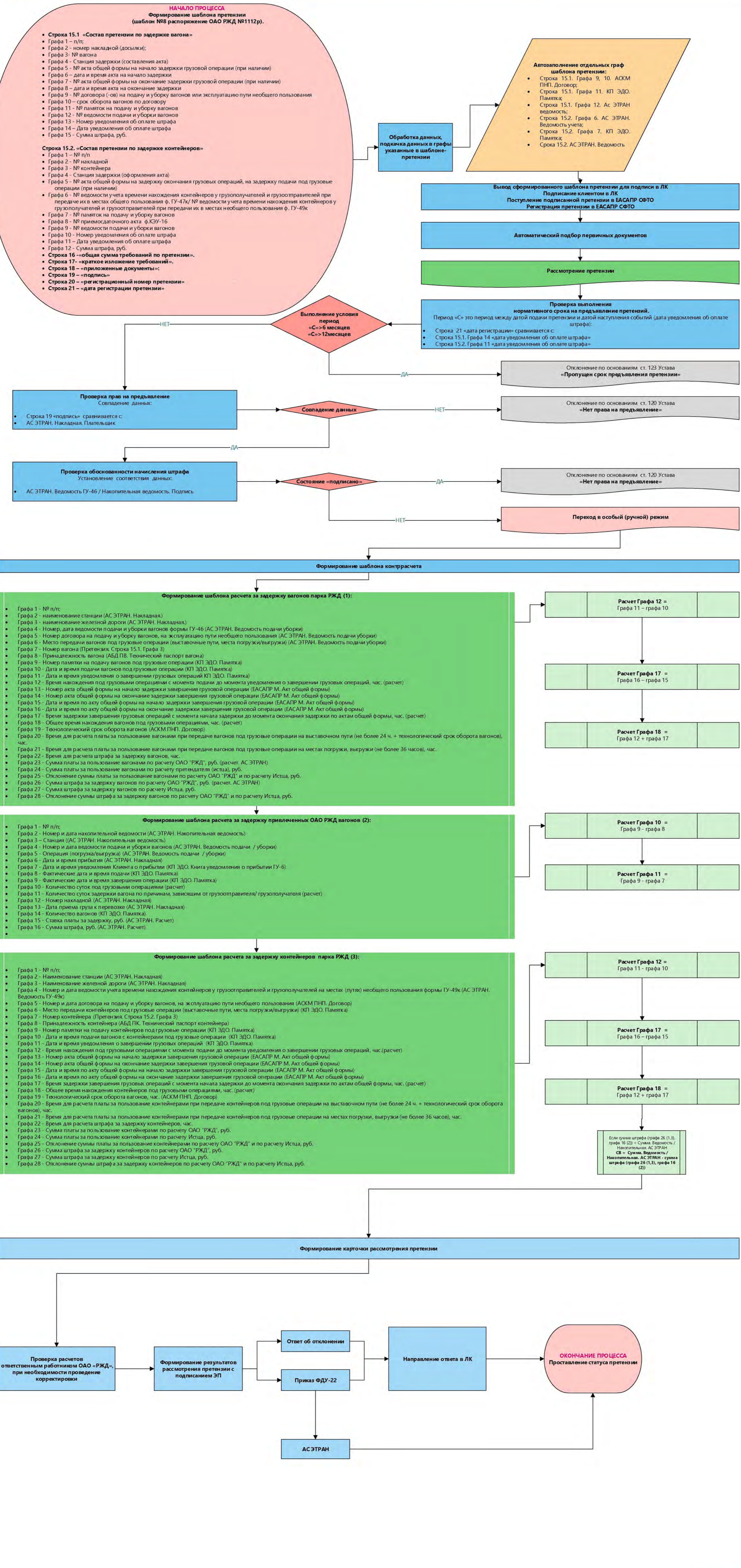


### 4. Алгоритм рассмотрения претензии о возмещении ущерба за недостачу, повреждение (порчу) грузов



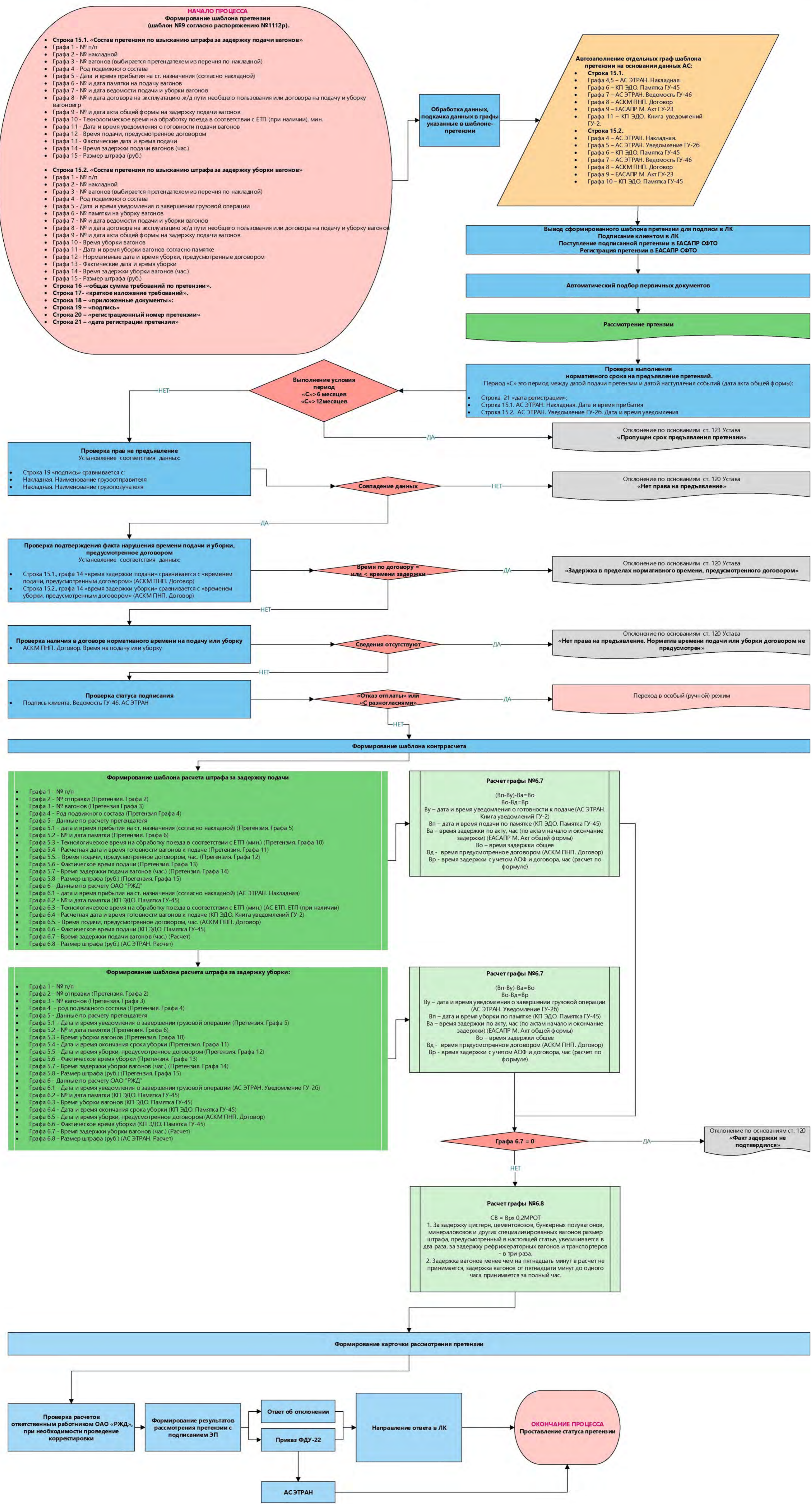


**5. Алгоритм рассмотрения претензии о возврате штрафа за задержку вагонов, контейнеров парка ОАО «РЖД» под погрузкой / выгрузкой**



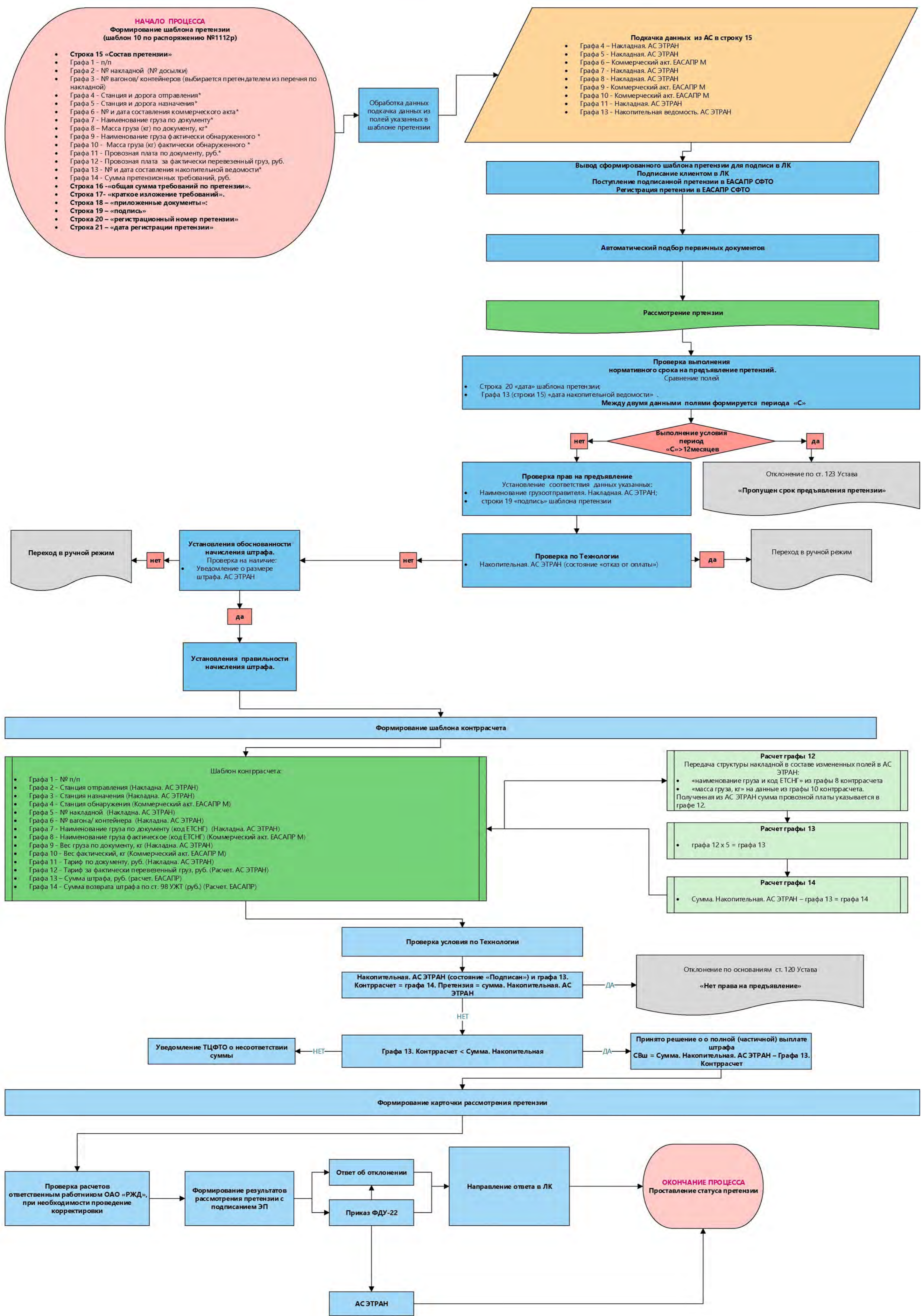


## 6. Алгоритм рассмотрения претензии о взыскании штрафа за задержку подачи / уборки вагонов с мест погрузки / выгрузки (или на железнодорожные выставочные пути)



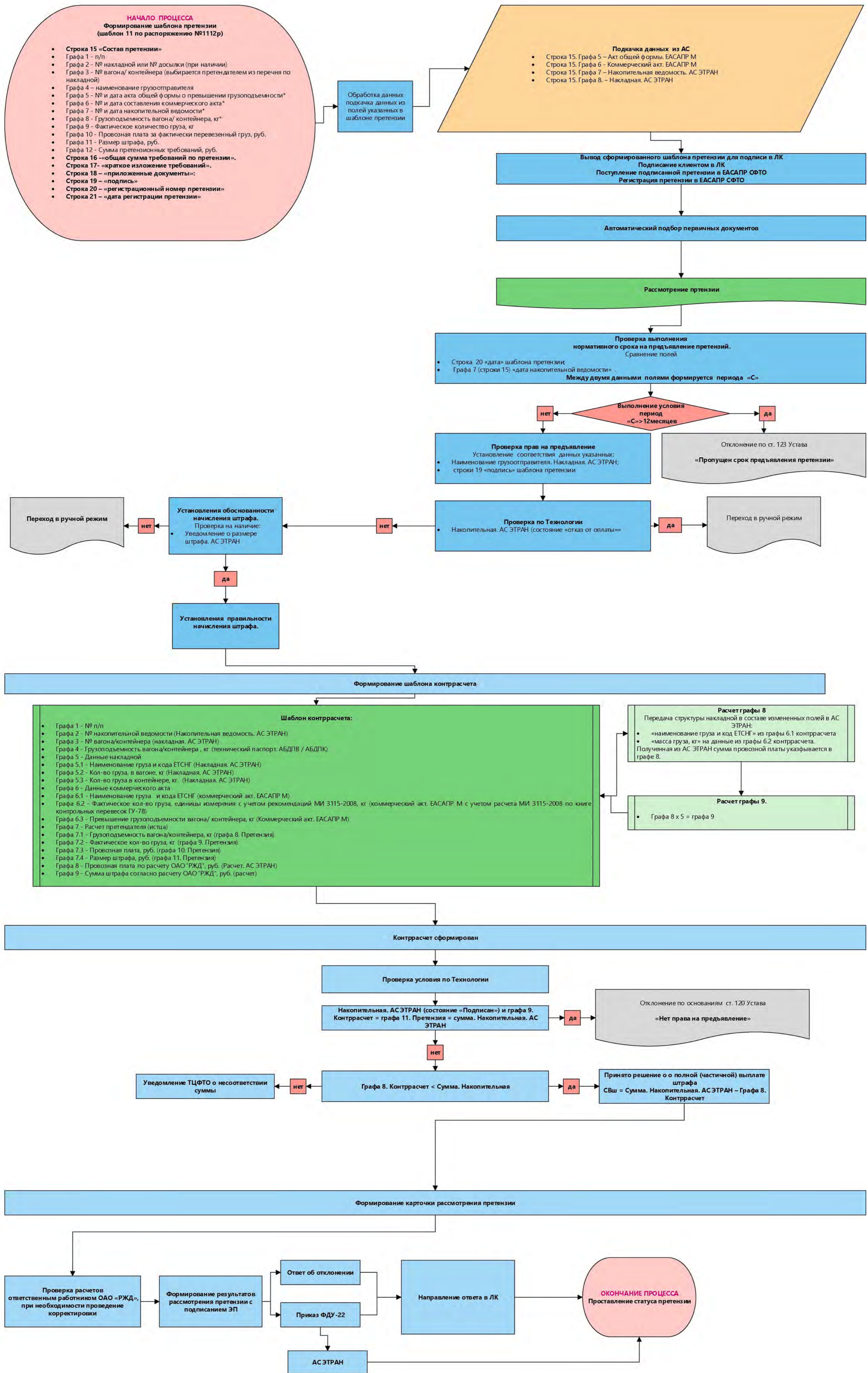


## 7. Алгоритм рассмотрения претензии по возврату штрафа, взысканного за искажение сведений в накладной



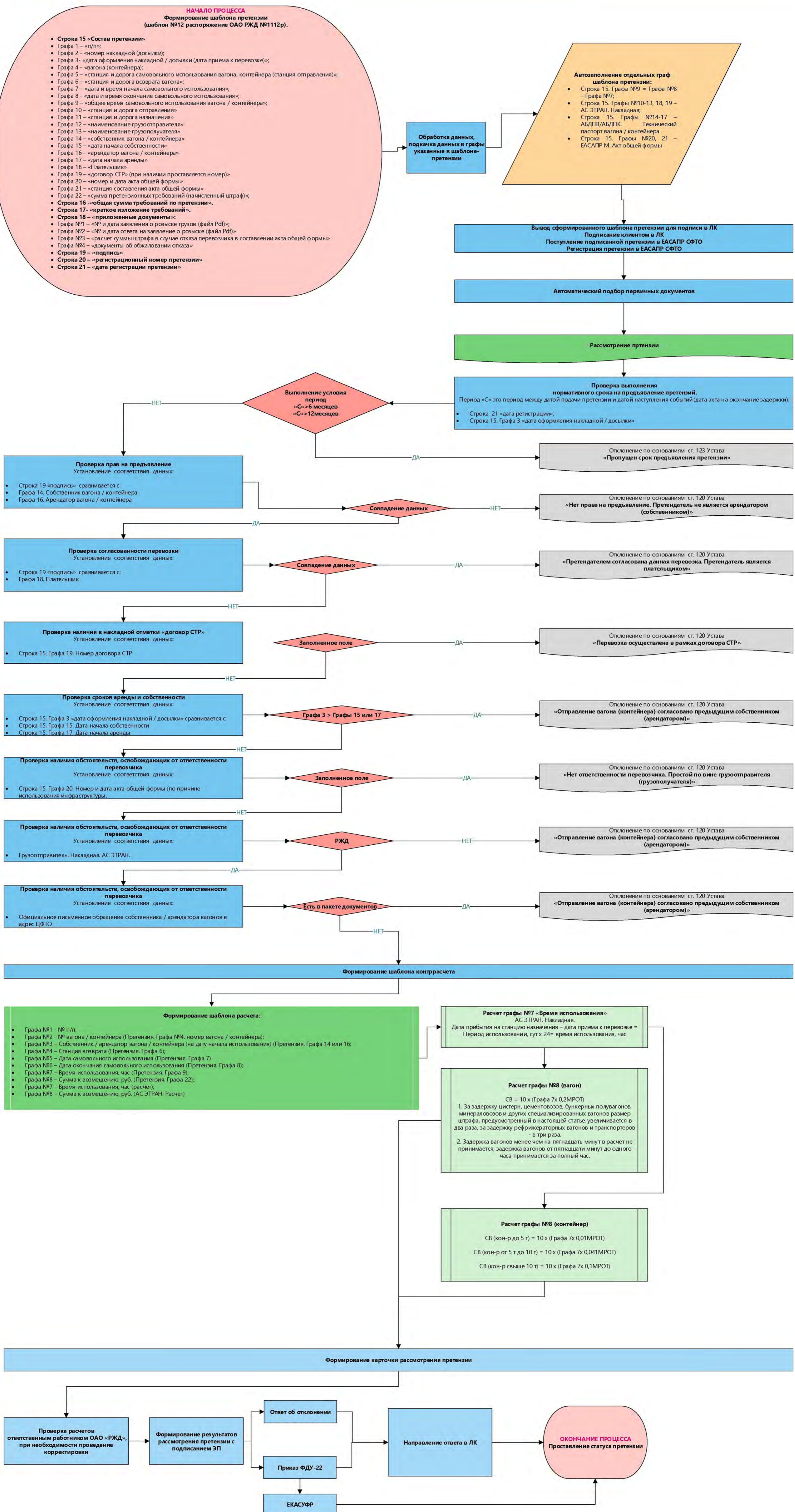


## 8. Алгоритм рассмотрения претензии по возврату штрафа, взысканного за превышение грузоподъемности вагона, контейнера



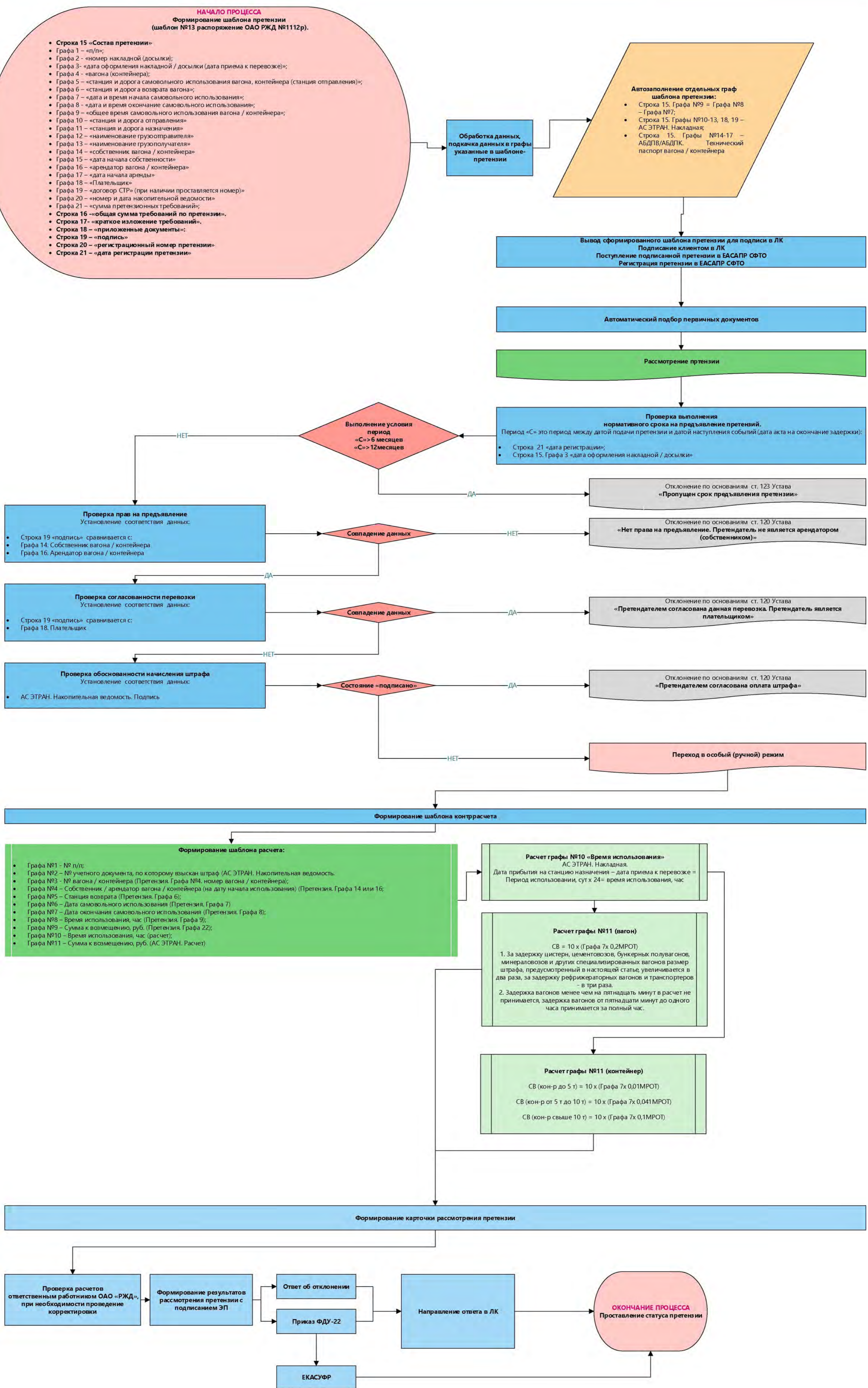


## 9. Алгоритм рассмотрения претензии о взыскании штрафа за использование ОАО «РЖД» вагонов, контейнеров без согласия их владельца



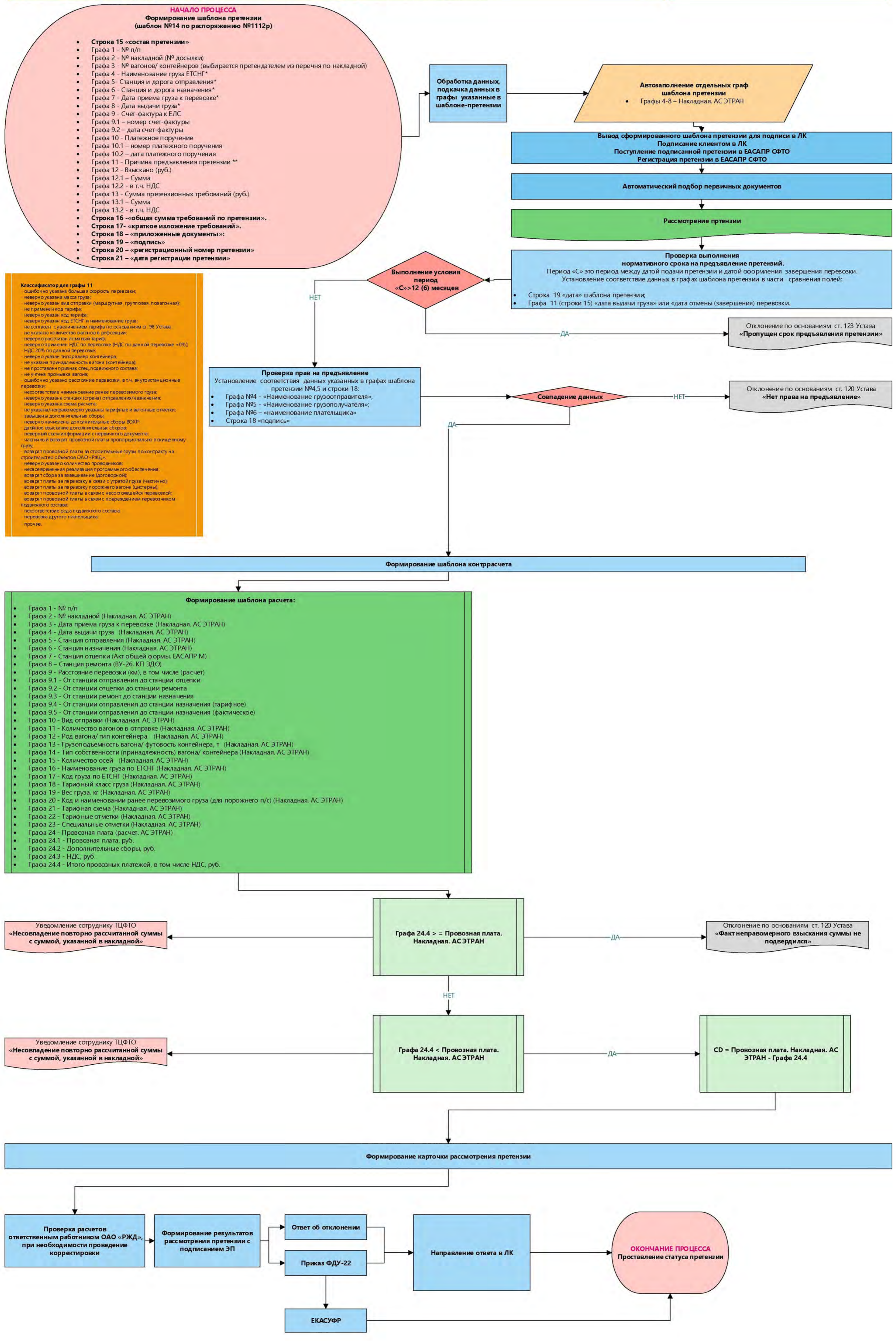


## 10. Алгоритм рассмотрения претензии о возврате штрафа за использование вагонов, контейнеров собственности ОАО «РЖД» без согласия их владельца



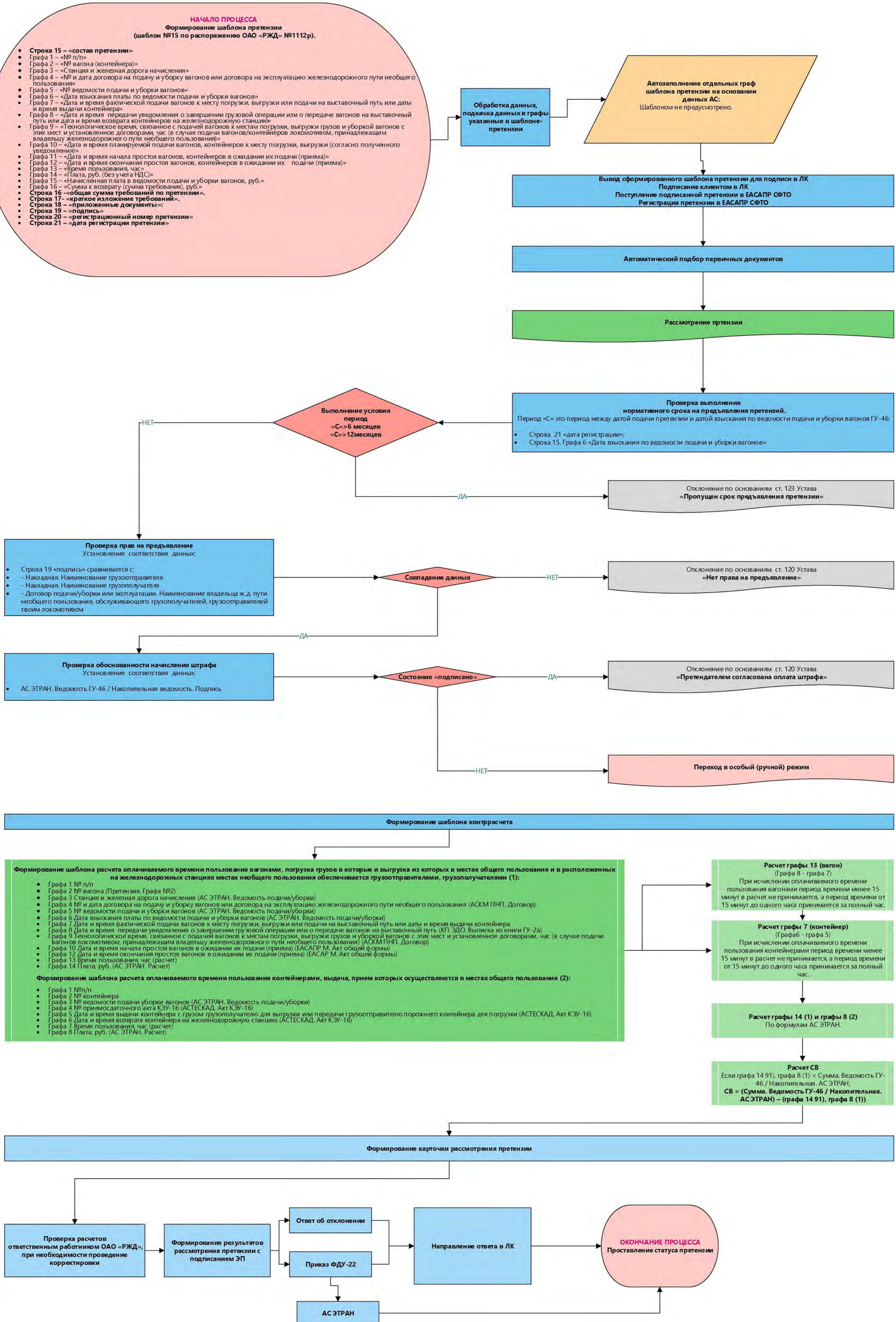


# 11. Алгоритм рассмотрения претензии по возврату провозных платежей



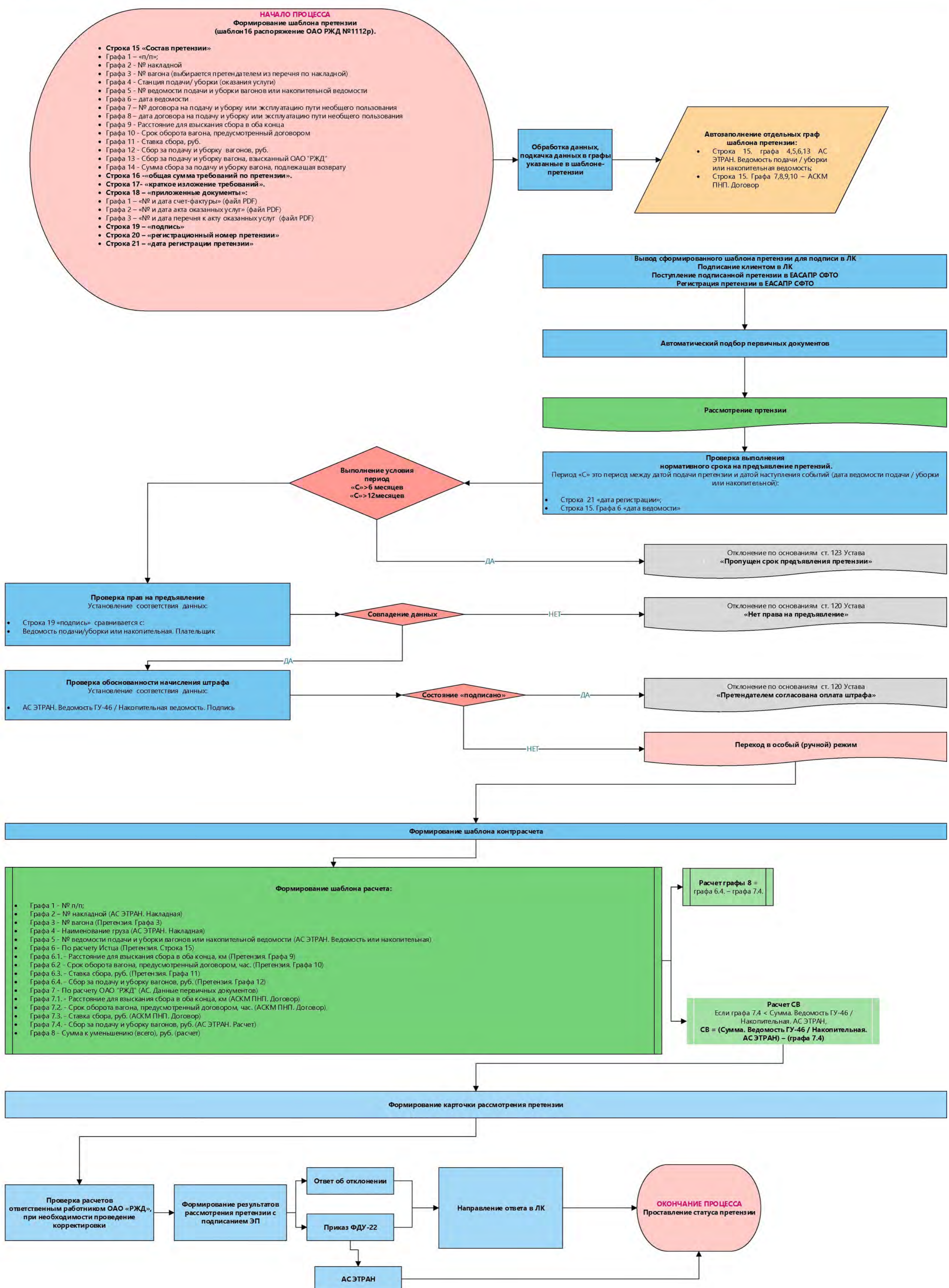


## 12. Алгоритм рассмотрения претензии по возврату платы за пользование вагонами, контейнерами



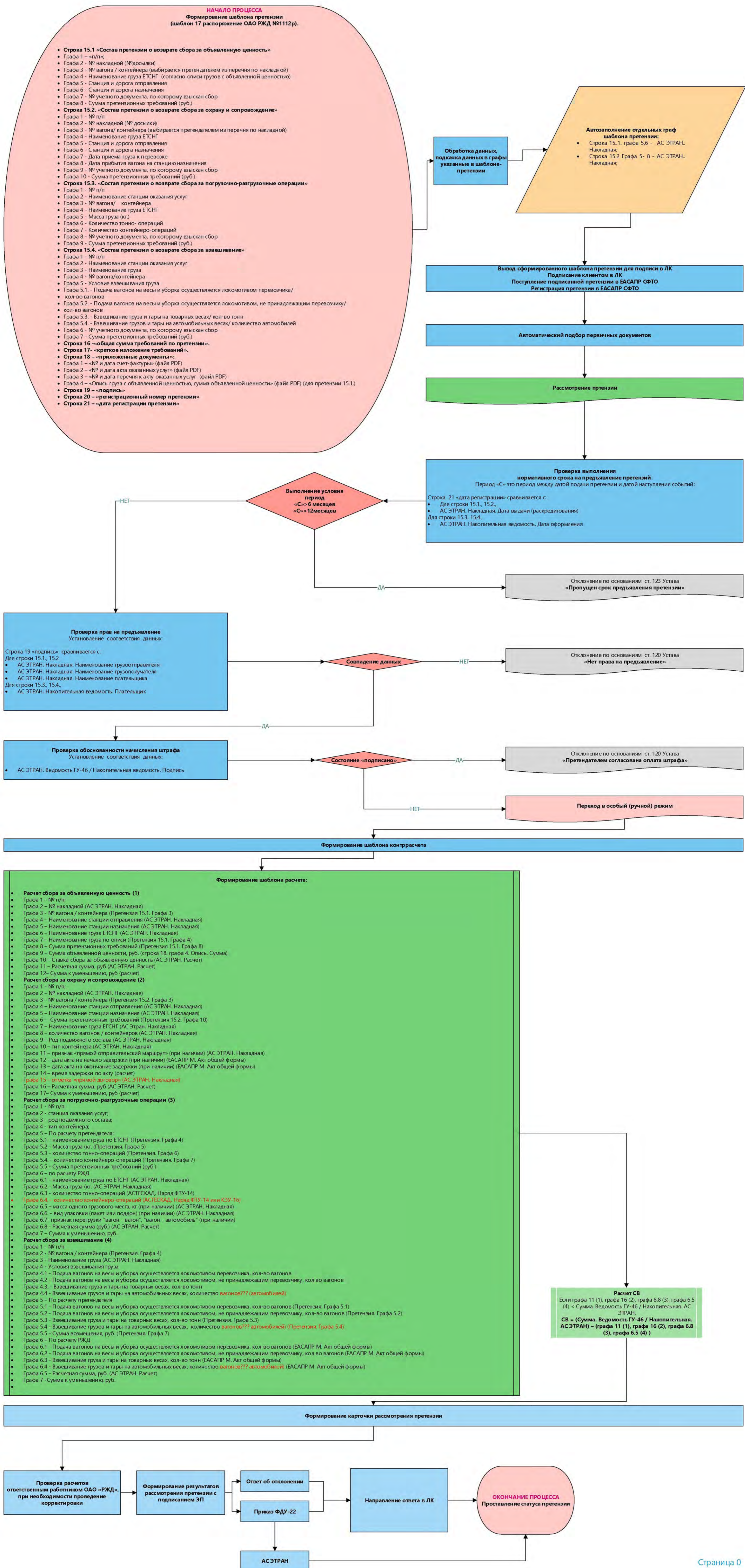


## 13. Алгоритм рассмотрения претензии о возврате сборов за подачу и уборку вагонов



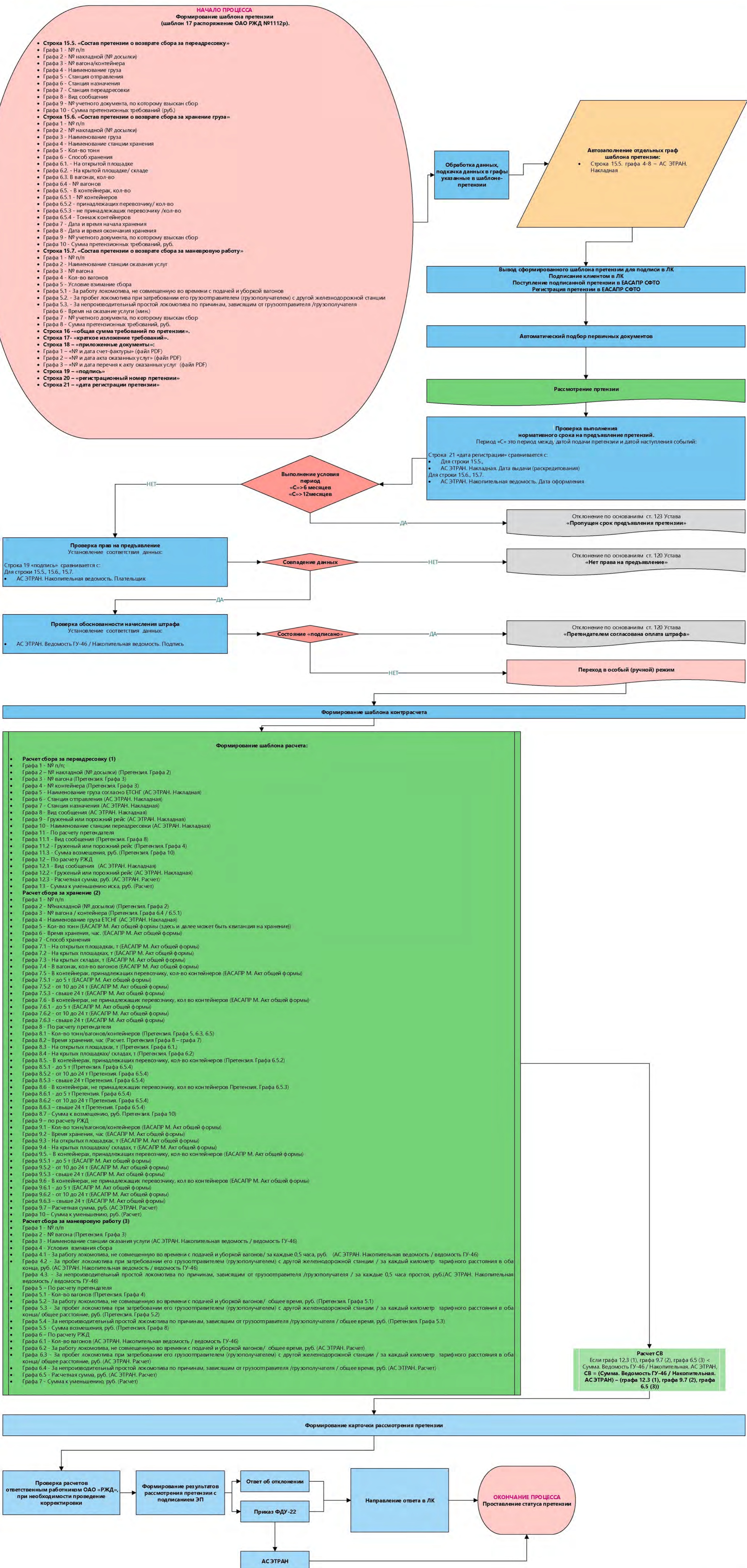


# 14. Алгоритм рассмотрения претензии о возврате сборов за маневровую работу, хранение и других дополнительных сборов (часть 1)



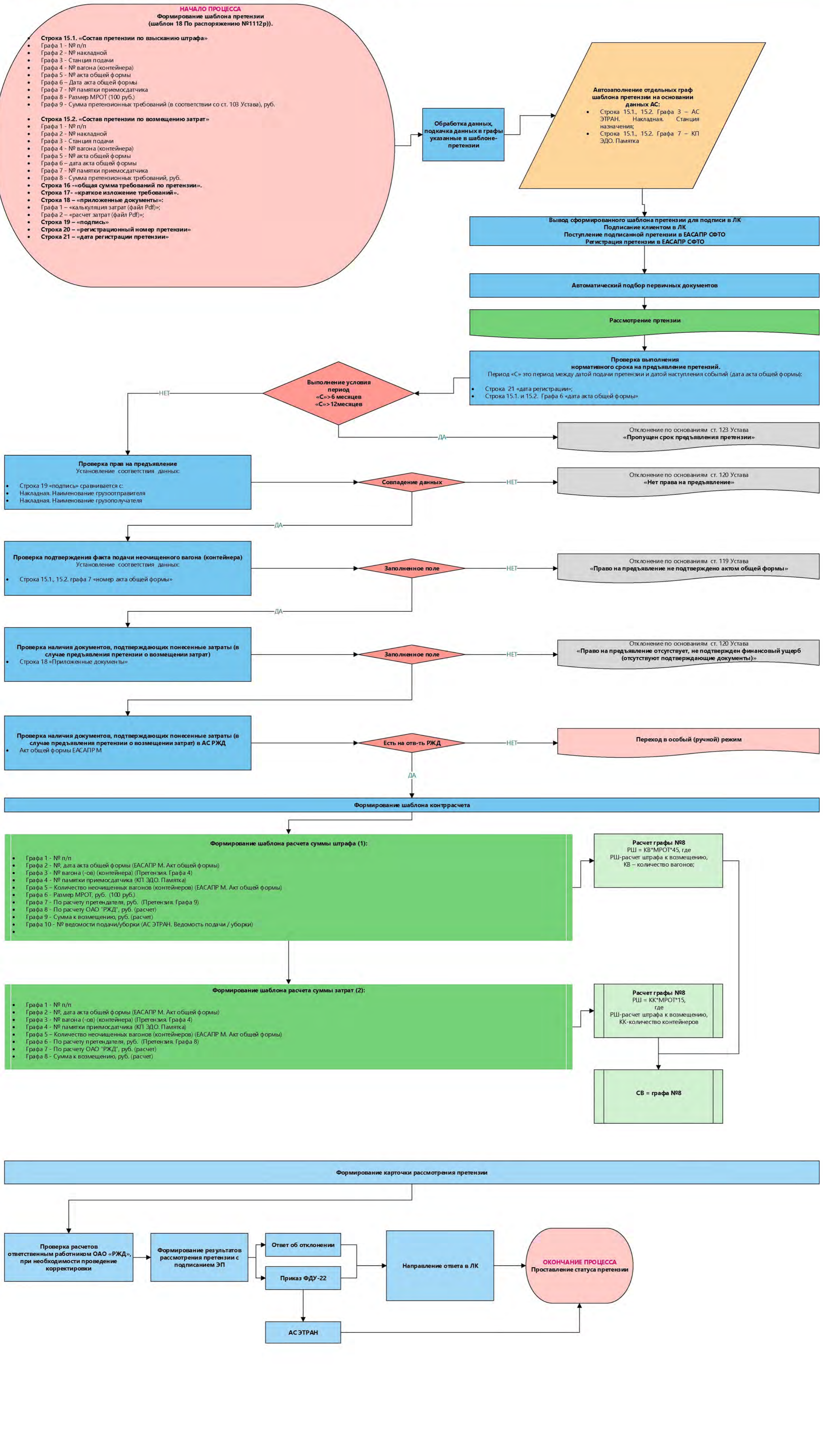


## 14. Алгоритм рассмотрения претензии о возврате сборов за маневровую работу, хранение и других дополнительных сборов (часть 2)



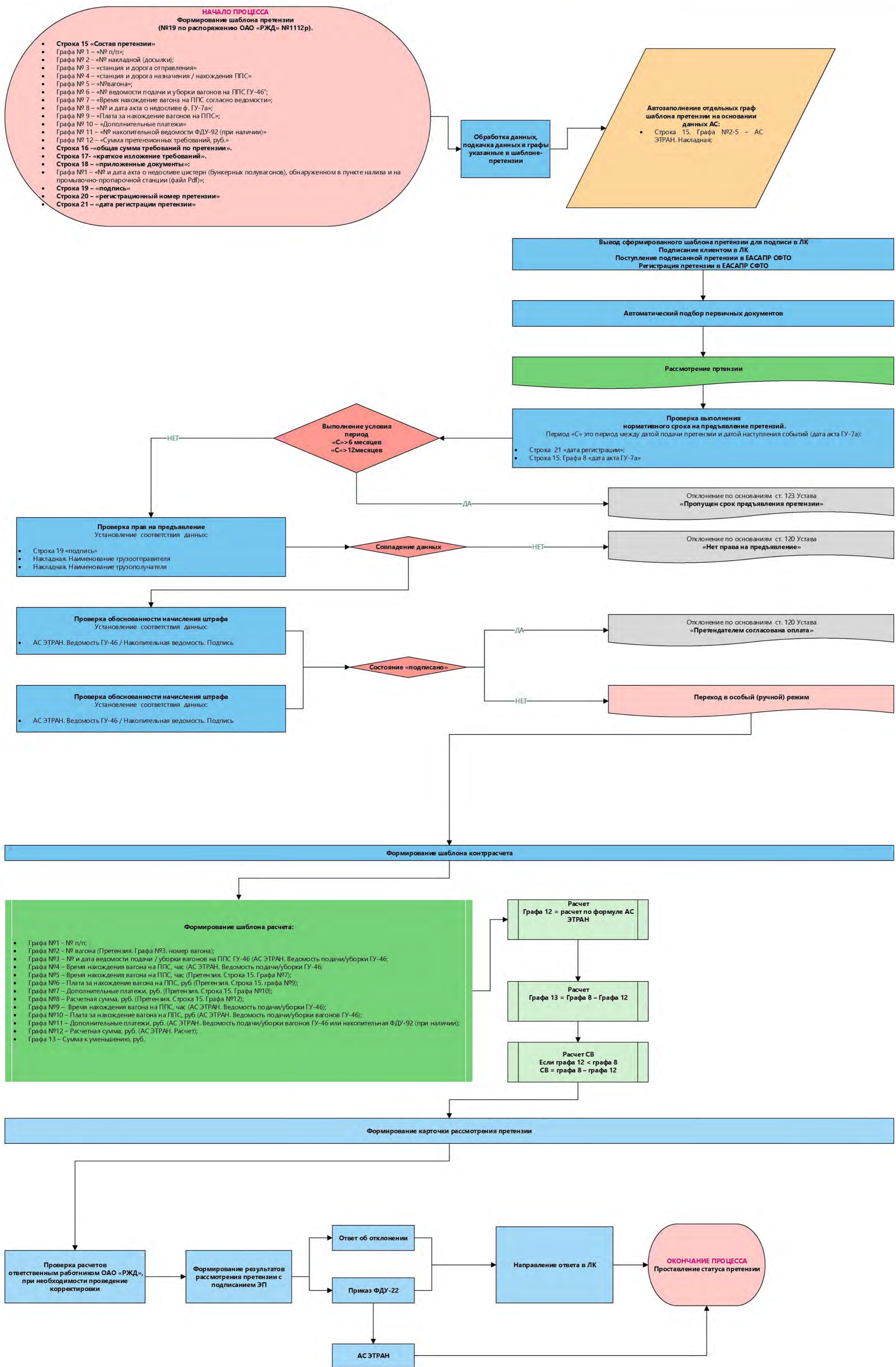


**15. Алгоритм рассмотрения претензии о взыскании штрафа или возмещении затрат, возникших в связи с подачей под погрузку неочищенных вагонов, контейнеров**



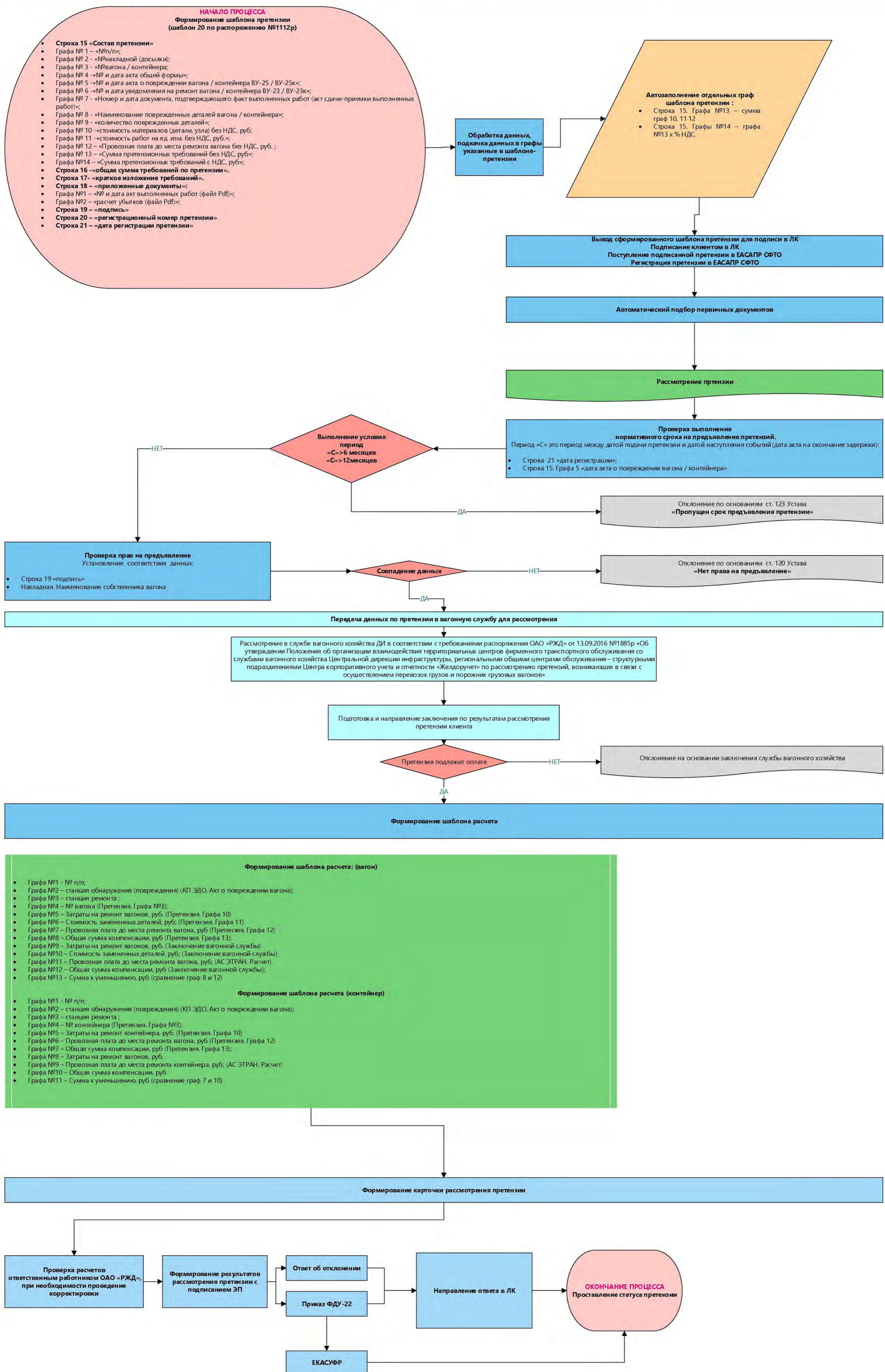


# 16. Алгоритм рассмотрения претензии по возврату платы за время нахождения цистерн, бункерных полувагонов под очисткой на ППС ОАО «РЖД»



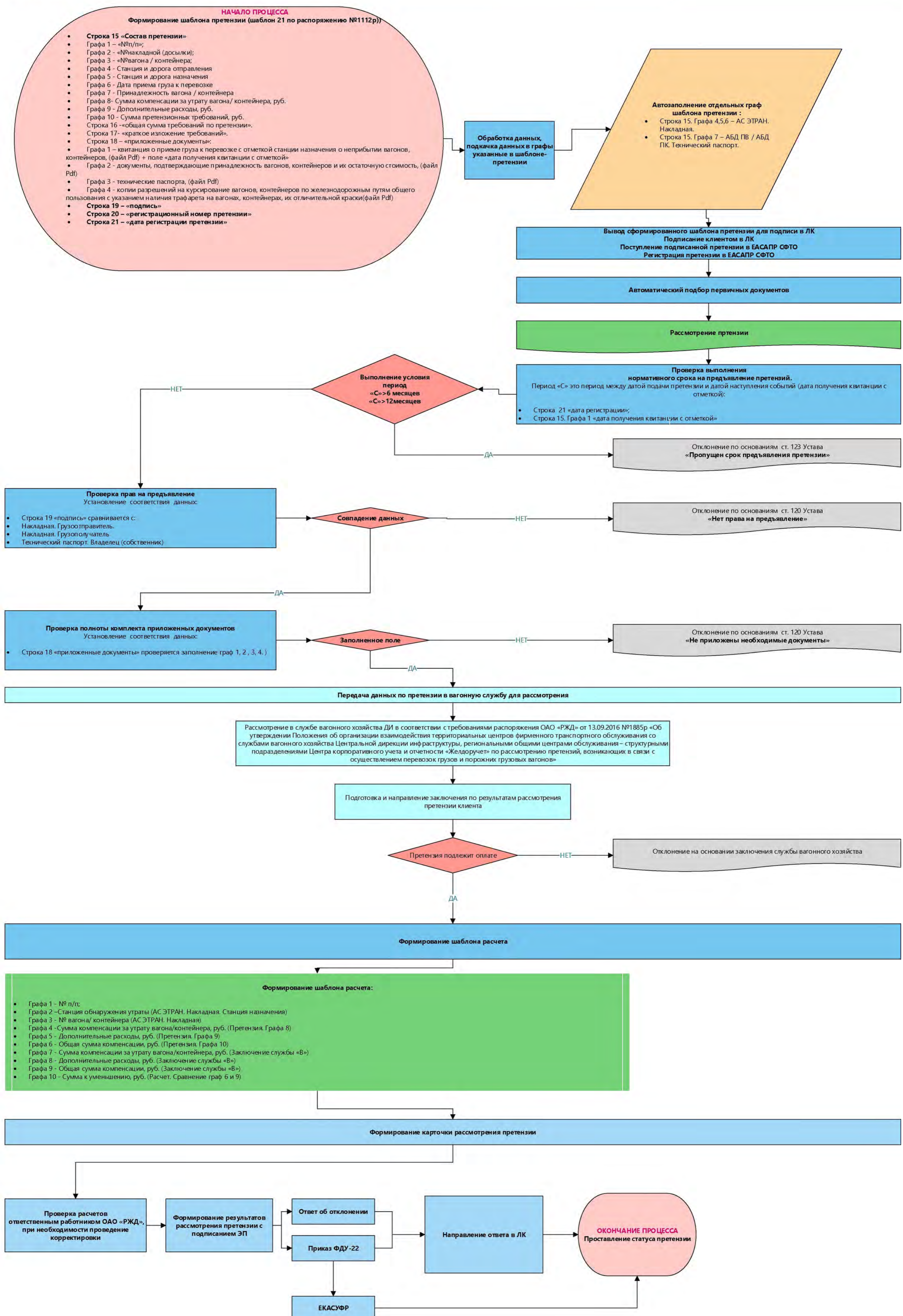


# 17. Алгоритм рассмотрения претензии о возмещении убытков за повреждение собственного или арендованного подвижного состава или его узлов и деталей



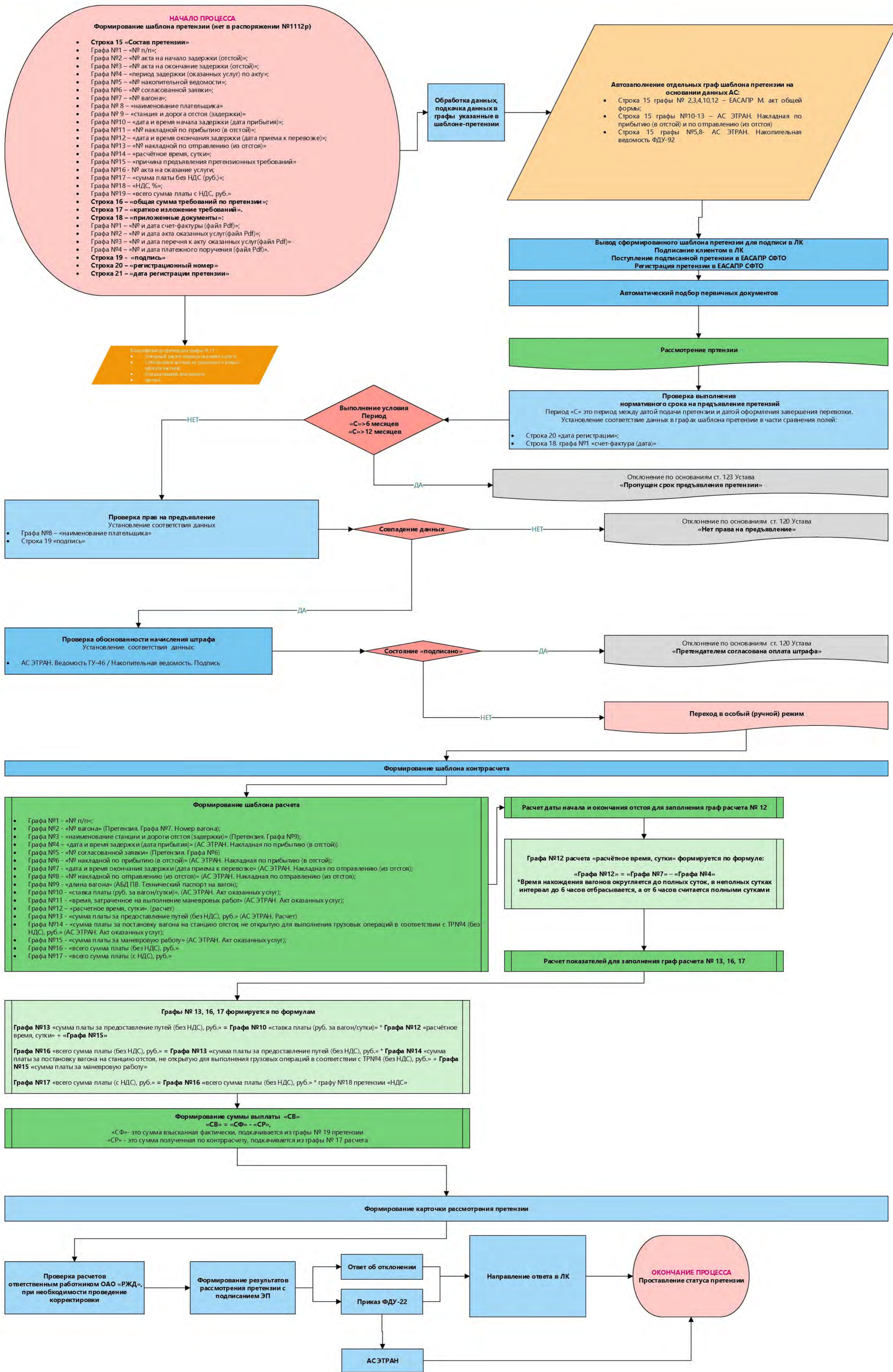


# 18. Алгоритм рассмотрения претензий об утрате собственного или арендованного подвижного состава





## 19. Алгоритм рассмотрения претензии по возврату платы за нахождение порожних грузовых вагонов на железнодорожных путях общего пользования вне перевозочного процесса





## 20. Алгоритм рассмотрения претензии по возврату платы за нахождение на железнодорожных путях общего пользования в перевозочном процессе

