



# ПОЛОЖЕНИЕ О ВЕДЕНИИ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

## Предисловие

- 1 Разработан ТКП.
- 2 Утвержден Председателем НСАВ 01.02.2017 г.
- 3 Введен в действие с даты утверждения.
- 4 Издание с изменением

<b>№</b>	<b>утвержденным</b>	<b>Краткое содержание</b>
1	04.07.2019	О переводе ведения претензионной работы по ЖД перевозкам в Личный кабинет, добавление раздела «Предисловие», замена наименования системы «ТСН Connect» на «Личный кабинет»

## **Оглавление**

1. Термины и определения .....	4
2. Общие положения .....	4
3. Претензии перевозчиков к аккредитованным агентствам .....	5
4. Претензии перевозчиков к ТКП.....	7
5. Претензии провайдеров .....	8
6. Запросы на корректировку аккредитованных агентств.....	9
7. Претензии ТКП.....	12
8. Порядок расчетов по обоснованным претензиям .....	13
9. Информация о претензиях.....	13

## 1. Термины и определения

ADM политика перевозчика – перечень нарушений УПТ, правил бронирования и продажи и других правил перевозчика и соответствующих им штрафных санкций.

Провайдер - партнер СВВТ - поставщик железнодорожных перевозок (включая Принципала (ЖД) ), дополнительных услуг, реализуемых через систему.

Агент - партнер СВВТ - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий или намеревающийся осуществлять деятельность по продаже/резервированию железнодорожных перевозок и/или дополнительных услуг.

Замечание – текстовое сообщение в адрес аккредитованного агентства/агента, сформированное перевозчиком/провайдером либо ТКП в связи с нарушением аккредитованным агентством/агентом действующих нормативно-технологических документов, правил перевозчика/ провайдера не требующее возмещения убытка либо оплаты штрафа.

Запрос на корректировку (ПУ - запрос) – документ, формируемый аккредитованным агентством/агентом с целью исправления ошибок оформления перевозочных документов (ошибки кассиров), ошибок в работе автоматизированных систем ТКП, АСБ/GDS (сбои), Системы провайдера, ошибок обработки СПД (ошибки ввода). Запрос на корректировку оформляется по форме претензионного уведомления.

Личный кабинет на сайте ТКП (Личный кабинет, ЛК) – персональный раздел на сайте ТКП участника и партнера СВВТ, Интернет-сервис, предоставляющий авторизованным пользователям средства управления сетью продажи перевозок и услуг, контроля и анализа данных, обмена юридически значимыми электронными документами, просмотра нормативно-технологических документов СВВТ, обмена оперативными уведомлениями, мнениями и вопросами в тематических форумах.

Обоснованная претензия – статус претензионного уведомления либо запроса на корректировку (статус в Личный кабинете "Признано обоснованным"), по которому в течение установленного срока получено положительное решение либо отсутствует возражение участника/партнера СВВТ.

Претензионное уведомление – документ, сформированный на сумму убытка и/или штрафа, направляемый одним участником/партнером СВВТ другому с целью устранения нарушений исполнения обязательств по Стандартному

договору, Договору об организации продажи железнодорожных перевозок/дополнительных услуг (далее – Договор).

Претензия – требование об устранении нарушений исполнения обязательства по Договору, возмещении убытков, причиненных стороне претензии вследствие таких нарушений, и/или уплате штрафа. Претензия оформляется в виде претензионного уведомления.

Стандартная ADM политика – перечень нарушений УПТ и других правил и соответствующих им санкций, который формируется и утверждается ТКП. Применяется перевозчиком, не опубликовавшим собственную ADM политику.

## **2. Общие положения**

- 2.1. Настоящий документ определяет порядок, сроки рассмотрения претензий и расчеты по обоснованным претензиям между участниками и партнерами СВВТ.
- 2.2. Взаимодействие участников и партнеров СВВТ по претензионной работе производится только посредством Личного кабинета.
- 2.3. Личный кабинет обеспечивает следующие возможности для ведения претензионной работы:
  - публикации и хранение ADM политики;
  - автоматическое уведомление участников по электронной почте о внесении изменений в ADM –политику;
  - ввода претензии или загрузки из программы перевозчика, аккредитованного агентства, провайдера;
  - регистрацию входящих претензий;
  - автоматическую рассылку претензий перевозчиков/провайдеров по аккредитованным агентствам/агентам;
  - автоматическое уведомление участников по электронной почте об изменении статусов претензий;
  - переписку с пересылкой файлов;
  - контроль сроков (счетчик дней) по претензиям перевозчиков/провайдеров без ответа;
  - возможность просмотра состояния любой претензии, выставленной либо полученной участником/партнером СВВТ;
  - получение статистики по претензиям;
  - отправку замечаний;

- отправку запросов на корректировку.

#### 2.4. Стандартная ADM политика.

- 2.4.1. ТКП утверждает стандартную ADM политику и размещает ее в Личный кабинет не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до начала отчетной декады, с которой ADM политика вводится в действие.
- 2.4.2. ТКП утверждает изменения к стандартной ADM политике и размещает в Личный кабинет не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до начала отчетной декады, с которой изменения вводятся в действие.
- 2.4.3. До ввода в действие стандартной ADM политики перевозчик имеет право выставить претензию на основании Стандартного договора.

#### 2.5. ADM политика перевозчика.

- 2.5.1. Для публикации собственной ADM политики перевозчик загружает ее в Личный кабинет не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до начала отчетной декады, с которой данная ADM политика вводится в действие.
- 2.5.2. Изменения к собственной ADM политике перевозчика должны быть опубликованы в Личном кабинете не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до начала отчетной декады, с которой изменения вводятся в действие.
- 2.5.3. В течение пяти рабочих дней со дня загрузки в Личный кабинет ТКП рассматривает ADM политику перевозчика и/или изменения к ней на предмет соответствия нормативным документам. После согласования ADM политика перевозчика считается опубликованной.
- 2.5.4. При отсутствии собственной ADM политики (до ввода в действие собственной ADM политики) перевозчик имеет право выставить претензию на основании стандартной ADM политики.
- 2.5.5. При наличии собственной ADM политики перевозчик не имеет право выставить претензию на основании стандартной ADM политики.

2.6. При наличии замечаний перевозчик/ провайдер имеет право отправить в аккредитованное агентство/агенту сообщение через Личный кабинет.

2.7. Порядок формирования претензий описан в разделах 3,4,5,6,7.

### **3. Претензии перевозчиков к аккредитованным агентствам**

- 3.1. Перевозчик формирует претензию к аккредитованному агентству (статус в Личном кабинете "Новый") в соответствии с ADM политикой, опубликованной в Личном кабинете. Если перевозчик не опубликовал собственную ADM политику, претензия формируется на основании стандартной ADM политики.

При формировании претензии должна использоваться ADM политика, действовавшая на дату совершения нарушения, по которому формируется претензия.

- 3.2. Перевозчик формирует претензию, замечание
  - 3.2.1. не позднее 9 месяцев за исключением перевозок по интерлайну:
    - с даты последней перевозки по перевозочному документу,
    - с даты возврата перевозочного документа.
  - 3.2.2. не позднее 15 месяцев по перевозкам по интерлайну:
    - с даты последней перевозки по перевозочному документу,
    - с даты возврата перевозочного документа.
- 3.3. Претензия выставляется по форме, приведенной в ССВ "Форма представления претензионного уведомления в СВВТ через ТСН Connect".
- 3.4. Сформированные претензии перевозчиков направляются на рассмотрение аккредитованным агентствам (статус в Личном кабинете "На рассмотрении"). Срок рассмотрения претензии аккредитованным агентством не более 30 календарных дней. В течение указанного срока аккредитованное агентство имеет право:
  - 3.4.1. Признать претензию обоснованной (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
  - 3.4.2. Аргументировано оспорить претензию (статус в Личном кабинете "Оспаривается/Апеллируется").
- 3.5. Претензии, которые не были оспорены аккредитованным агентством в течение 30 календарных дней, считаются обоснованными (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
- 3.6. Оспоренные аккредитованным агентством претензии направляются на рассмотрение перевозчикам (статус в Личном кабинете "Оспаривается/Апеллируется"). Срок рассмотрения оспоренной претензии перевозчиком не более 60 календарных дней. В течение указанного срока перевозчик имеет право:
  - 3.6.1. Подтвердить обоснованность претензии (статус в Личном кабинете "Апелляция отклонена").
  - 3.6.2. Отозвать претензию (статус в Личном кабинете "Апелляция принята").
- 3.7. Оспоренные аккредитованным агентством претензии, которые в течение 60 календарных дней не были ни подтверждены, ни отозваны перевозчиком, считаются отозванными (статус в Личном кабинете "Апелляция принята").

- 3.8. Оспоренные аккредитованными агентствами претензии, обоснованность которых подтверждена перевозчиком в соответствии с п.3.6.1., направляются на рассмотрение в ТКП (статус в Личном кабинете "Апелляция отклонена"). Срок рассмотрения претензии в ТКП не более 30 календарных дней. В течение указанного срока ТКП может:
- 3.8.1. Признать претензию обоснованной (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
  - 3.8.2. Аргументировано отклонить претензию (статус в Личном кабинете "Апелляция принята").
- 3.9. Претензии, признанные обоснованными в соответствии с пп. 3.4.1, 3.5, 3.8.1, включаются в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ файлы) и аккредитованных агентств.
- 3.10. Претензии, которые не были урегулированы в соответствии с настоящим Порядком, могут быть урегулированы перевозчиком и агентством в двустороннем порядке.

#### **4. Претензии перевозчиков к ТКП**

- 4.1. Перевозчик формирует претензию к ТКП по расчетным данным в следующие сроки:
- 4.1.1. По расчету агентского вознаграждения – не позднее 9 месяцев:
    - с даты последней перевозки по перевозочному документу,
    - с даты возврата перевозочного документа.
  - 4.1.2. По распределению выручки по соглашениям М2 – не позднее 9 месяцев:
    - с даты последней перевозки по перевозочному документу,
    - с даты возврата перевозочного документа.
- 4.2. Претензия выставляется по форме, приведенной в ССВ "Форма представления претензионного уведомления в СВВТ через ТСН Connect".
- 4.3. Поступившие претензии рассматриваются ТКП не более 30 календарных дней (статус в Личном кабинете "На рассмотрении").
- 4.4. В случае признания претензии по расчету агентского вознаграждения обоснованной (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным"), ТКП направляет информацию об обоснованной претензии в аккредитованное агентство. Претензия включается в обменные файлы



для перевозчиков (в том числе НОТ файлы) и аккредитованных агентств.

- 4.5. В случае признания претензии по распределению выручки по соглашениям М2 обоснованной (статус в Личный кабинете "Признано обоснованным"), ТКП направляет информацию об обоснованной претензии второму перевозчику, выполняющему перевозку. Претензия включается в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ файлы) и аккредитованных агентств.
- 4.6. По отклоненным претензиям ТКП дает аргументированный ответ (статус в Личном кабинете "Отклонено").

## **5. Претензии провайдеров**

- 5.1. Провайдер формирует претензию к аккредитованному агентству/агенту (статус в Личном кабинете "Новый") в случаях расхождения данных о результатах продажи на электронных документах СВВТ, предоставленных ТКП и данными провайдера не позднее 9 месяцев:
- с даты оказания услуги;
  - с даты возврата электронного документа.
- 5.2. Провайдер формирует претензию к ТКП по расчету агентского вознаграждения (статус в Личном кабинете "Новый") не позднее 9 месяцев:
- с даты оказания услуги;
  - с даты возврата электронного документа.
- 5.3. Претензия выставляется по форме, приведенной в ССВ "Форма представления претензионного уведомления в СВВТ через ТСН Connect".
- 5.4. Сформированные претензии провайдеров направляются на рассмотрение аккредитованным агентствам/агентам (статус в Личном кабинете "На рассмотрении"). Срок рассмотрения претензии аккредитованным агентством/агентом не более 30 календарных дней. В течение указанного срока аккредитованное агентство/агент имеет право:
- 5.4.1. Признать претензию обоснованной (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
- 5.4.2. Аргументировано оспорить претензию (статус в Личном кабинете "Оспаривается/Апеллируется").

- 5.5. Претензии, которые не были оспорены аккредитованным агентством/агентом в течение 30 календарных дней, считаются обоснованными (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
- 5.6. Оспоренные аккредитованным агентством/агентом претензии направляются на рассмотрение провайдером (статус в Личном кабинете "Оспаривается/Апеллируется"). Срок рассмотрения оспоренной претензии провайдером не более 60 календарных дней. В течение указанного срока провайдер имеет право:
  - 5.6.1. Подтвердить обоснованность претензии (статус в Личном кабинете "Апелляция отклонена").
  - 5.6.2. Отозвать претензию (статус в Личном кабинете "Апелляция принята").
- 5.7. Оспоренные аккредитованным агентством/агентом претензии, которые в течение 60 календарных дней не были ни подтверждены, ни отозваны провайдером, считаются отозванными (статус в Личном кабинете "Апелляция принята").
- 5.8. Оспоренные аккредитованными агентствами/агентами претензии, обоснованность которых подтверждена провайдером в соответствии с п.5.6.1., направляются на рассмотрение в ТКП (статус в Личном кабинете "Апелляция отклонена"). Срок рассмотрения претензии в ТКП не более 30 календарных дней. В течение указанного срока ТКП может:
  - 5.8.1. Признать претензию обоснованной (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
  - 5.8.2. Аргументировано отклонить претензию (статус в Личном кабинете "Апелляция принята").
- 5.9. Претензии, признанные обоснованными в соответствии с пп. 5.4.1, 5.5, 5.8.1, включаются в обменные файлы и отчеты для провайдеров и аккредитованных агентств/агентов.
- 5.10. Претензии, которые не были урегулированы в соответствии с настоящим Порядком, могут быть урегулированы провайдером и аккредитованным агентством/агентом в двустороннем порядке.

## **6. Запросы на корректировку аккредитованных агентств/агентов**

- 6.1. Аккредитованное агентство/агент имеет право самостоятельно сформировать и направить на рассмотрение в ТКП запрос на корректировку (статус в Личном кабинете "Новый"):

- 6.1.1. При обнаружении ошибок в работе автоматизированных систем ТКП, АСБ/GDS (сбои), Системы провайдера, ошибок обработки СПД (ошибки ввода),
- 6.1.2. При обнаружении ошибок оформления перевозочных документов (ошибки кассиров), а также, если ADM-политика перевозчика не запрещает самостоятельное формирование запросов в таких случаях.
- 6.2. Если ADM-политика перевозчика запрещает формирование запроса на корректировку аккредитованным агентством при обнаружении ошибок оформления перевозочных документов, аккредитованное агентство имеет право направить сообщение перевозчику через Личный кабинет, с просьбой сформировать претензионное уведомление.
- 6.3. Аккредитованное агентство/агент формирует запрос на корректировку не позднее 9 месяцев:
- с даты продажи (обмена) по проданному (выданному в обмен) перевозочному/ документу,
  - с даты возврата (обмена) по возвращенному (принятому к обмену) перевозочному документу,
  - с даты продажи услуги,
  - с даты возврата электронного документа,
  - с даты оформления электронного документа при продаже железнодорожной перевозки,
  - с даты возврата электронного документа, оформленного при продаже железнодорожной перевозки.
- 6.4. Запрос на корректировку выставляется по форме, приведенной в ССВ "Форма представления претензионного уведомления в СВВТ ТСН Connect".
- 6.5. Запросы на корректировку аккредитованных агентств/агентов рассматриваются в ТКП не более 30 календарных дней (статус в Личном кабинете "На рассмотрении").
- 6.6. По запросам на корректировку при обнаружении ошибок в работе автоматизированных систем ТКП, АСБ/GDS (сбои), Системы провайдера, ошибок обработки СПД (ошибки ввода) ТКП имеет право:
- 6.6.1. Признать запрос обоснованным (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
- 6.6.2. Аргументировано отклонить запрос (статус в Личном кабинете "Отклонено").
- 6.7. По запросам на корректировку при обнаружении ошибок оформления перевозочных документов (ошибки кассиров):

- 6.7.1. ТКП пересылает запросы на корректировку, при обнаружении ошибок оформления перевозочных документов (ошибки кассиров), перевозчикам, если АДМ-политика перевозчика не запрещает самостоятельное формирование запросов аккредитованными агентствами (статус в Личном кабинете "Обсуждается с АК").
- 6.7.2. ТКП отклоняет запросы на корректировку при обнаружении ошибок оформления перевозочных документов (ошибки кассиров), если АДМ-политика перевозчика запрещает формирование запроса на корректировку аккредитованным агентством (статус в Личном кабинете "Отклонено"). Аккредитованное агентство имеет право направить перевозчику сообщение в соответствии с п.6.2.
- 6.7.3. Перевозчик рассматривает запросы на корректировку, полученные в соответствии с п.5.7.1, в течение 60 календарных дней (статус в Личном кабинете "Обсуждается с АК").
- 6.7.4. Перевозчик имеет право:
- 6.7.4.1. Признать запрос на корректировку обоснованным (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
- 6.7.4.2. Аргументированно отклонить запрос на корректировку (статус в Личном кабинете "Отклонено").
- 6.7.5. Запросы на корректировку, которые в течение 60 календарных дней не были ни подтверждены, ни отклонены перевозчиком, считаются обоснованными (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").
- 6.8. Запросы на корректировку, признанные обоснованными (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным") в соответствии с пп. 6.6.1., 6.7.4.1., 6.7.5, включаются в обменные файлы и отчеты для перевозчиков (в том числе НОТ файлы), провайдеров, аккредитованных агентств/ агентов.

## **7. Претензии ТКП**

- 7.1. ТКП имеет право самостоятельно сформировать претензию (статус в Личном кабинете "Новый") при обнаружении ошибок в работе автоматизированных систем ТКП, АСБ/GDS (сбои), Системе провайдера, ошибок обработки СПД (ошибки ввода).
- 7.2. ТКП формирует претензию по форме, приведенной в ССВ "Форма представления претензионного уведомления в СВВТ через TCH Connect".

- 7.3. Претензии, сформированные ТКП, включаются в обменные файлы и отчеты для перевозчиков (в том числе НОТ файлы), провайдеров и аккредитованных агентств/агентов (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным").

## **8. Порядок расчетов по обоснованным претензиям**

- 8.1. Претензии и запросы на корректировку, признанные обоснованными (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным"), включаются в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ файлы), для провайдеров и аккредитованных агентств/агентов, и в отчет за отчетный период, в течение которого претензия была признана обоснованной, и подлежат оплате в сроки, предусмотренные действующими Договорами.
- 8.2. Претензия может быть сформирована в рублях, долларах США или евро.
- 8.2.1. Претензия к билету должна быть сформирована в той же валюте, в которой составлен отчет по билету, к которому формируется претензия.
- 8.2.2. Претензия, не относящаяся к билету, выставляется в рублях.
- 8.3. Расчеты по обоснованным претензиям производятся через ТКП в сроки, предусмотренные действующими Договорами.

## **9. Информация о претензиях**

- 9.1. Обоснованные претензии (статус в Личном кабинете "Признано обоснованным") включаются в обменные файлы для перевозчиков (в том числе НОТ файлы), для провайдеров и аккредитованных агентств/агентов, а также в отчет за отчетный период, в течение которого претензия была признана обоснованной.
- 9.2. Информация обо всех претензиях доступна в Личном кабинете.
- 9.2.1. Срок хранения информации в Личном кабинете – 3 года с момента принятия решения по претензии.
- 9.2.2. Каждый участник и партнер СВВТ может просматривать:
- претензии, сформированные данным участником/партнером,
  - претензии, поступившие данному участнику/партнеру от других участников/партнеров.
- 9.2.3. Для просмотра доступны данные о сформированных претензиях и история всех действий по ним (даты выставления, принятия/отклонения, аргументация).

9.3. Опубликованные ADM политики и изменения к ним хранятся в Личный кабинет не менее 3-х лет с даты окончания действия.