

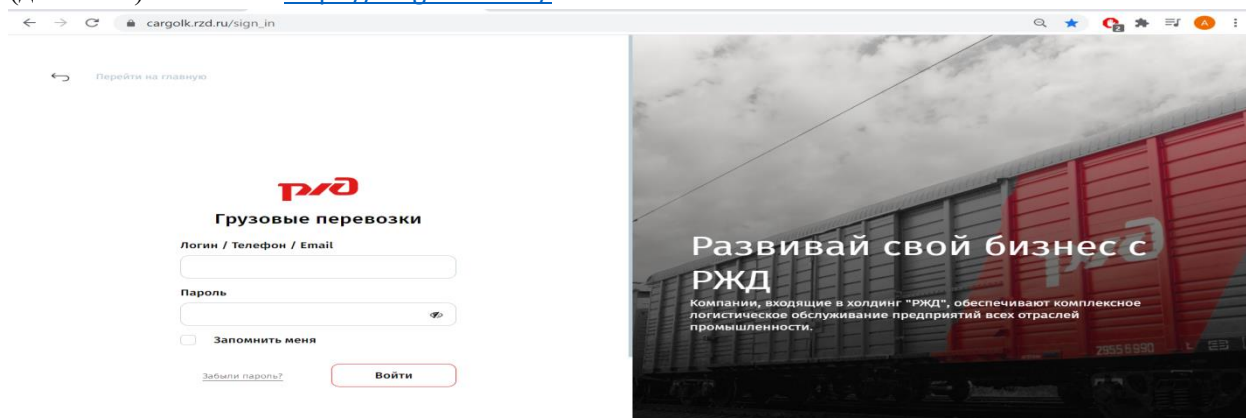
# Инструкция пользователя сервисом «Претензии» в ЛК РЖД ГРУЗ

<b>1. Заполнение реквизитов при предъявлении претензии через Личный кабинет клиента.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Выбор категории претензии.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Формирование шаблонов претензии, через: .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1. загрузочный файл Excel.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 ручной ввод данных с использованием автоматизированных шаблонов претензий ....</b>	<b>10</b>
<b>4. Подбор документов к претензии .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Подписание претензии .....</b>	<b>19</b>
<b>6. Получение ответа на претензию.....</b>	<b>21</b>
<b>7. Отзыв предъявленной претензии .....</b>	<b>22</b>
<b>8. Информация о статусах, о выгрузке реестра поданных претензий .....</b>	<b>23</b>
<b>9. Предъявление претензий компаниями представителями по доверенности (аутсорсинговыми компаниями).....</b>	<b>24</b>

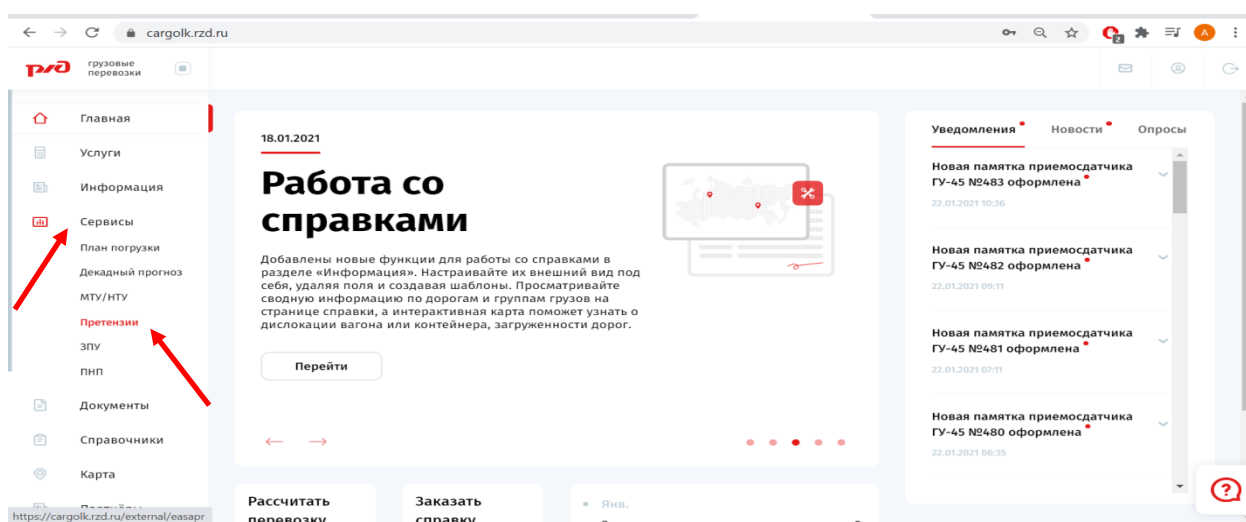
## 1. Заполнение реквизитов при предъявлении претензии через Личный кабинет клиента

Инструкция по работе в ЛК РЖД ГРУЗ при предъявлении к ОАО «РЖД» претензий в электронном виде, предусмотренных ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

Для предъявления претензии к ОАО «РЖД» необходимо зайти в Личный кабинет клиента (далее ЛК) по ссылке <https://cargolk.rzd.ru/>.



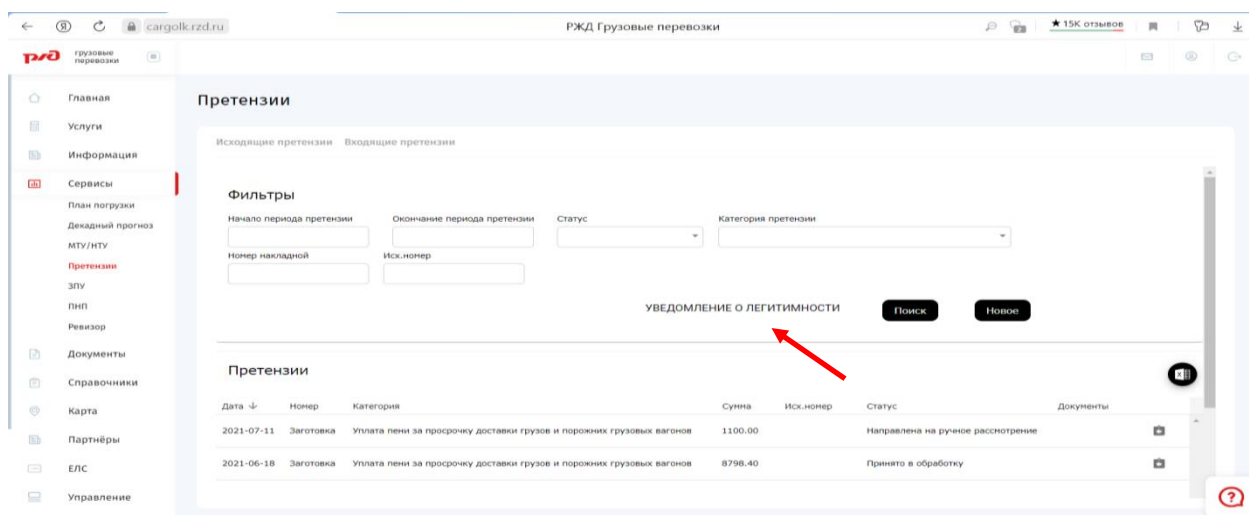
Далее, в меню ЛК пройти в режим «Сервисы» - «Претензии»



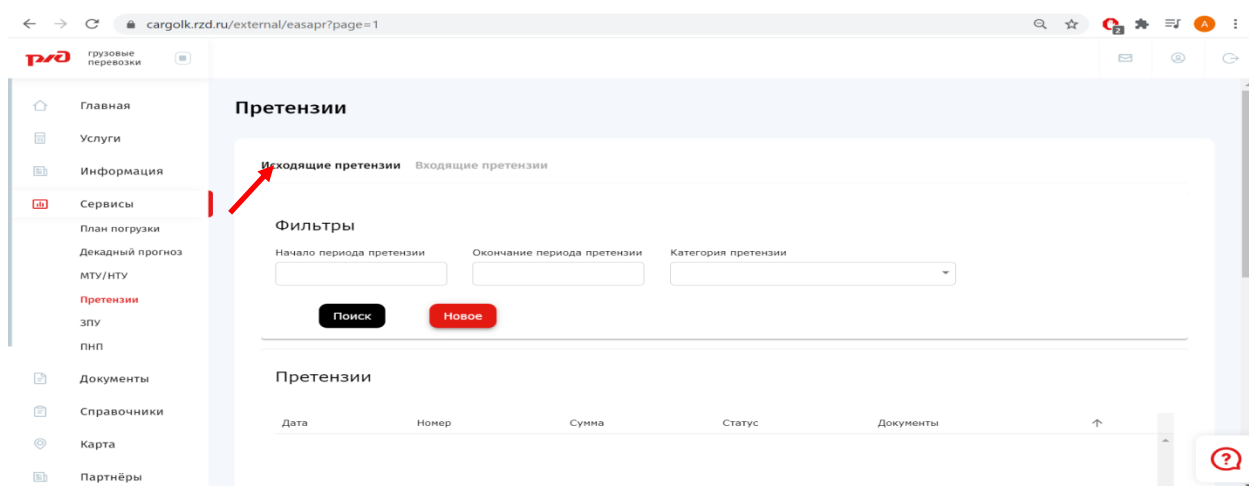
После входа во вкладку «Претензии», появляется окно «Уведомление о Легитимности», где можно ознакомиться с информацией о правомерности предъявления претензий через ЛК и регламентирующих документах



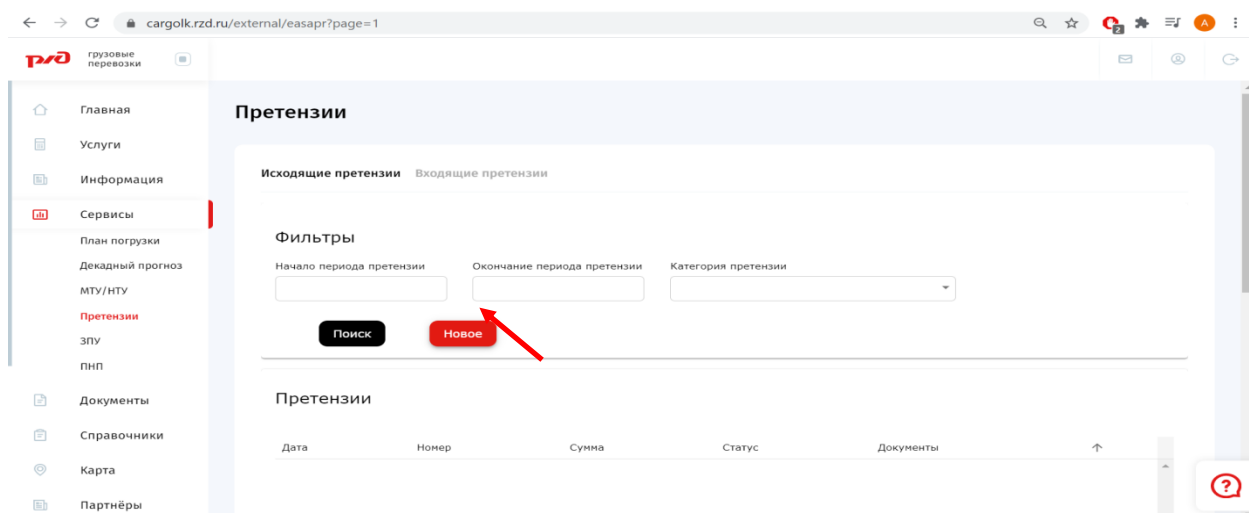
Для повторного просмотра текста уведомления нажать на «УВЕДОМЛЕНИЕ О ЛЕГИТИМНОСТИ»



Для формирования претензии к ОАО «РЖД» в открывшемся окне нажать «Исходящие претензии»



В открывшемся окне нажать кнопку «Новое»



В открывшемся окне претензии, будут автоматически заполнены реквизиты организации пользователя, имеющиеся в справочнике единой базы пользователей услуг железнодорожного транспорта (далее ПУЖТ). При отсутствии данных в ПУЖТ возможен ручной ввод.

В блоке «Данные конверта» доступно внесение информации об исходящем номере претензии и исходящей дате.



**Местонахождение юридического лица**

Индекс 423650	Республика	Край	Область
Город	Населенный пункт	Улица	Номер дома
Менделеевск		Проклони	
Корпус	квартира		

**Средства для связи**

Телефон для связи

Электронная почта  
xxxxxxxx@xxxxxx.xx

☒ Согласен получать уведомления

Электронная почта дополнительная  
xxxxxxxx@xxxxxx.xx

☒ Согласен получать уведомления

**Статус претендателя в перевозочном процессе**

☐ грузоотправитель
 ☐ грузополучатель
 ☐ владелец пути необщего пользования
 ☐ владелец вагонов
 ☐ владелец контейнеров
 ☐ оператор подвижного состава
 ☐ страховщик / плательщик

**Основные данные претензии**

Краткое изложение требований

В блоке «Статус претендателя в перевозочном процессе», нужно обязательно выбрать статус своей организации в соответствующем поле. В зависимости от проставленного статуса, пользователю будут доступны категории предусмотренные Правилами предъявления претензии.

← → ↻ [cargolk.rzd.ru/external/easapr?page=1](http://cargolk.rzd.ru/external/easapr?page=1) 🔍 ☆ ⚙️ 📧 📞 🔄

**РЖД** грузовые перевозки

- Главная
- Услуги
- Информация
- Сервисы**
  - План погрузки
  - Декадный прогноз
  - МТУ/НТУ
  - Претензии**
  - зпу
  - пмп
- Документы
- Справочники
- Карта
- Партнёры

**Телефон для связи**

Телефон для связи  
(85549) 9-20-00

**Статус претендателя в перевозочном процессе**

☐ грузоотправитель
 ☒ грузополучатель
 ☐ владелец пути необщего пользования
 ☐ владелец вагонов
 ☐ владелец контейнеров
 ☐ оператор подвижного состава
 ☐ страховщик / плательщик

**Основные данные претензии**

Краткое изложение требований

Категория претензионного требования

Уточненная категория претензионного требования

?

## 2. Выбор категории претензии

В блоке «Основные данные претензии» в поле «Краткое изложение требований» Вы можете изложить свою позицию, если она требует уточнений.

В поле «Категория претензионного требования» необходимо нажать знак «треугольник», после чего из открывшегося перечня категорий претензий выбрать нужную.

**Обратите внимание,** что при предъявлении требований по некоторым категориям требуется ввод уточнений в окне «Уточненная категория претензии», так же по нажатию на знак «треугольник» и выбором из открывшегося перечня.

Дальнейшее заполнение претензионных требований возможно только после выбора категории претензии и в отдельных случаях уточненной категории.

Скриншот интерфейса системы «cargo.rzd.ru/external/easapr?page=1». В блоке «Основные данные претензии» видны следующие элементы:

- Телефон для связи: (85549) 9-20-00
- Статус претендента в перевозочном процессе: ☐ грузоотправитель, ☒ грузополучатель, ☐ владелец пути общего пользования, ☐ владелец вагонов, ☐ владелец контейнеров, ☐ оператор подвижного состава, ☐ страховщик / плательщик
- Основные данные претензии:
  - Краткое изложение требований (текстовое поле)
  - Категория претензионного требования (выпадающий список)
  - Уточненная категория претензионного требования (выпадающий список)

Красные стрелки указывают на текстовое поле «Краткое изложение требований» и на выпадающий список «Категория претензионного требования».

Скриншот выпадающего списка «Категория претензионного требования». В списке перечислены следующие категории претензий:

- Возмещение ущерба за утрату груза
- Возмещение ущерба за недостачу, повреждение (порчу) грузов
- Возврат штрафа за задержку вагонов, контейнеров перевозчика под погрузкой/выгрузкой
- Возврат штрафа за задержку подачи/уборки вагонов под погрузку/выгрузку, а также уплате штрафа за задержку подачи/уборки вагонов
- Возврат штрафа, взысканного за искажение сведений в накладной
- Возврат штрафа, взысканного за превышение грузоподъемности вагона, контейнера
- Взыскание штрафа за использование ОАО «РЖД» вагонов, контейнеров без согласия их владельца
- Возврат штрафа за использование вагонов, контейнеров ОАО «РЖД» без согласия их владельца
- Возврат провозной платы, в том числе сборов, взыскиваемых по перевозочному документу (за перестановку вагонов на тележки другой ширины)
- Возврат платы за пользование вагонами, контейнерами
- Возврат сборов за подачу и уборку вагонов
- Возврат сборов за маневровую работу, хранение и других дополнительных сборов
- Взыскание штрафа или возмещение затрат, возникших в связи с подачей под погрузку неочищенных вагонов, контейнеров
- Возврат платы за время нахождения цистерн, бункерных полувагонов под очисткой на ППС ОАО «РЖД»
- Возмещение убытков за повреждение собственного или арендованного подвижного состава или его узлов и деталей
- Утрата собственного или арендованного подвижного состава
- Возврат платы за нахождение порожних грузовых вагонов на железнодорожных путях общего пользования вне перевозочного процесса
- Возврат платы за нахождение груженых и/или порожних грузовых вагонов на железнодорожных путях общего пользования в перевозочном процессе

### 3. Формирование шаблонов претензии, через: 3.1. загрузочный файл Excel

**В открывшемся блоке претензии, возможно внесение информации о предъявляемых требованиях путем импорта данных в шаблон претензии из файла Excel или внесением каждого требования непосредственно в шаблон претензии.**

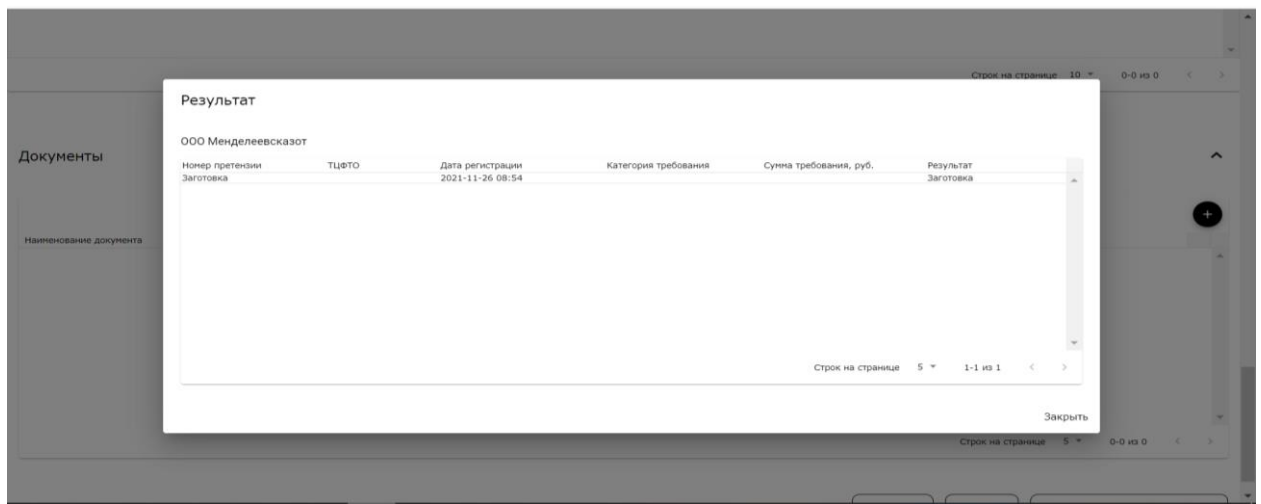
**Для заполнения шаблона претензии путем импорта данных из файла Excel, необходимо сохранить заготовку претензии в базе данных, нажав на кнопку «Сохранить заготовку претензии».**

Для продолжения работы по предъявлению претензии, в открывшемся диалоговом окне «Вы уверены» необходимо подтвердить сохранение заготовки.

Далее, для продолжения работы по предъявлению претензии, в открывшемся диалоговом окне «Результат» необходимо нажать на строку с сохраненной заготовкой претензии. Программное обеспечение автоматически откроет окно работы с претензией.

Если необходимо отвлечься от работы с данной претензией, то нужно нажать на кнопку «Закрыть». Программное обеспечение автоматически откроет окно с перечнем претензий, в котором будет отображена строка с сохраненной заготовкой претензии, к работе с которой можно будет вернуться позднее.





Для импорта данных из файла Excel нажать на пиктограмму Excel.

Основные данные претензии

Краткое изложение требований

Категория претензионного требования: Уплата пени за просрочку доставки грузов и порож...

Уточненная категория претензионного требования

Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов

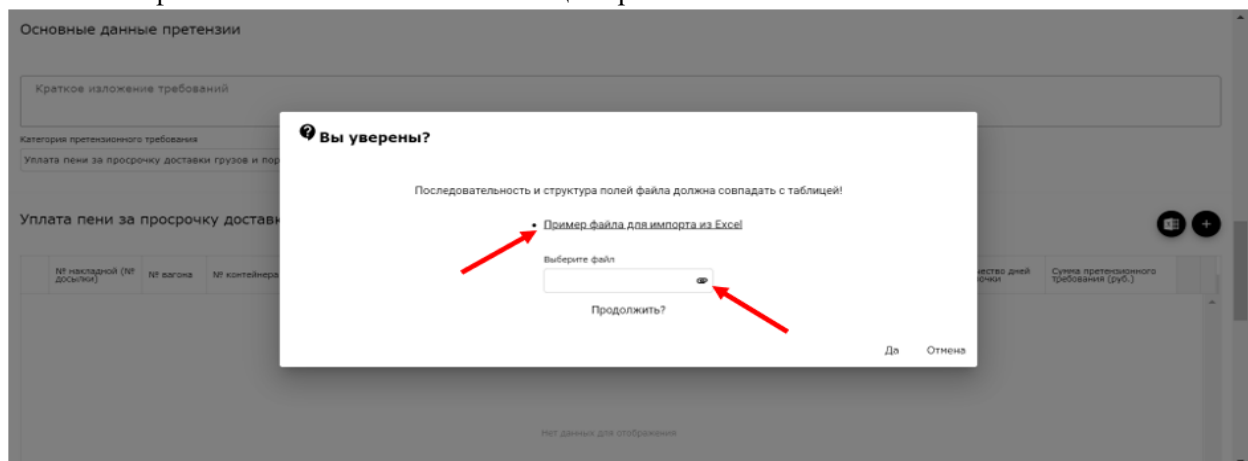
№ накладной (№ документа)	№ вагона	№ контейнера	Наименование груза ЕТСП	Станция отправления	Станция назначения	Дата принятия груза к перевозке	Дата истечения нормативного срока	Дата прибытия вагона на станцию назначения или дата подачи вагона	Количество дней просрочки	Сумма претензионного требования (руб.)
Нет данных для отображения										

В открывшемся диалоговом окне пользователю будет предложено скачать Пример файла для импорта из Excel.

Для последующего импорта данных в шаблон претензии в ЛК РЖД ГРУЗ, предлагаемую в Примере таблицу необходимо заполнить, соблюдая последовательность и структуру полей файла.

**Обратите внимание,** что в Примере заполнены графы, обязательные для заполнения при формировании файла претензии. При заполнении граф таблицы требований в файле, необходимо соблюдать предложенную в файле Примера структуру таблицы и формат вносимых данных.

Для импорта данных требований из файла Excel необходимо нажать на пиктограмму Excel, в диалоговом окне в поле «Выбрать файл» нажать на знак «скрепка» и загрузить находящийся на Вашем ПК файл Excel с заполненной таблицей требований.



При начале импорта данных из Вашего файла, программным обеспечением будет запрошена информация в информационных системах ОАО «РЖД» для автоматического заполнения оставшихся граф шаблона претензии.

Время, необходимое для автоматического заполнения шаблона претензии, будет зависеть от количества требований в заготовке претензии, количества граф для заполнения. В программном обеспечении реализован прогноз времени, который демонстрирует оставшееся время на автоматическое заполнение шаблона претензии и процент обработанной информации. По окончании процесса автоматического заполнения шаблона, программное обеспечение направит на адрес электронной почты сообщение.

### 3.2 ручной ввод данных с использованием автоматизированных шаблонов претензий

Для ручного ввода претензионных данных, необходимо нажать на кнопку «+», пользователю становится доступным ввод претензионных требований.

Далее процесс предъявления претензии рассмотрим на примере требований по категории «Уплата пени за нарушение срока доставки грузов».

В поле «№ накладной (№ досылки)» необходимо ввести номер накладной, нажать на знак «лупа» в этом же поле, после чего откроется окно «Результат» с перечнем накладных, имеющих номер, введенный пользователем.

The screenshot shows a web application interface for 'Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов'. On the left is a sidebar menu with options like 'Главная', 'Услуги', 'Информация', 'Сервисы', 'План погрузки', 'Декадный прогноз', 'МТУ/НТУ', 'Претензии', 'ЗПУ', 'ПНП', 'Документы', 'Справочники', 'Карта', and 'Партнёры'. The 'Претензии' section is highlighted. The main form has fields for '№ накладной (№ досылки)', '№ вагона', '№ контейнера', and 'Наименов'. A red arrow points to the magnifying glass icon next to the '№ накладной (№ досылки)' field.

В открывшемся окне необходимо курсором мыши встать/щелкнуть на нужную накладную, ориентируясь на период перевозки, направление перевозки.

The screenshot shows a 'Результат' window with a table of search results. The table has columns: 'Номер документа', 'Номер основного документа (в случае досылки)', 'Станция отправления', 'Станция назначения', 'Отправитель', 'Получатель', and 'Дата посл. операц.'. The first row shows: 'ЭЙ238221', 'БЕРЕЗНИКИ-СОРТИРОВОЧНАЯ', 'КИЗЕЛ', 'Публичное акционерное общество "Уралкалий"', 'ООО Вагонное депо Балахонцы', and '02.08.2020 21:34:02'. A red arrow points to the date '02.08.2020 21:34:02'. At the bottom of the window, there is a 'Заккрыть' button.

После этого поля шаблона автоматически заполнятся информацией по выбранной накладной, имеющейся в АС ЭТРАН.

Скриншот веб-интерфейса с URL `cargolk.rzd.ru/external/easapr?page=1`. В меню слева выделен пункт «Сервисы». В форме поиска заполнены следующие поля:

№ накладной (№ досылки)	№ вагона	№ контейнера	Наименов
ЭЙ238221	59044818		Вагонь X

Внизу страницы указано: «Строк на странице 10 1-1 из 1».

Скриншот веб-интерфейса с URL `cargolk.rzd.ru/external/easapr?page=1`. В меню слева выделен пункт «Сервисы». В форме поиска заполнены следующие поля:

Индия отправления	Станция назначения	Дата принятия груза к перевозке	Дата истечения нормативного срока
ИКИ-СОРТИРОВОЧ	КИЗЕЛ	02.08.2020	05.08.2020 X

Далее, необходимо в поле «№ вагона» нажать на знак «лупа» и в диалоговом окне выбора номеров вагонов выбрать вагоны, по которым предъявляются требования. Для выбора вагонов необходимо снять лишние галочки и нажать на кнопку «Перенести». Если выбор отдельных вагонов не требуется, то необходимо нажать на кнопку «Перенести» без манипуляций с галочками.

Скриншот веб-интерфейса с URL `cargolk.rzd.ru/external/easapr?page=1`. В меню слева выделен пункт «Сервисы». В центре экрана открыто диалоговое окно «Выберите номера вагонов»:

Номер вагона	Выбрать для добавления
50102482	<input checked="" type="checkbox"/>
50591536	<input type="checkbox"/>
51454684	<input checked="" type="checkbox"/>
50225101	<input checked="" type="checkbox"/>

Внизу диалогового окна указаны: «Строк на странице 5 1-4 из 4». В нижней части окна есть кнопки «Перенести» (на которую указывает красная стрелка) и «Закрыть».

В претензионных требованиях, предъявляемых по контейнерным отправлениям, аналогичные действия необходимо проделать с данными в поле «№ контейнера».

В поле «Сумма претензионного требования (руб.)» вручную проставляется цифровое значение суммы требований по данной накладной.

Добавление требований производится нажатием на кнопку «+».

Также в ЛК предусмотрена подсказка о незаполненных графах в поле «Обратите внимание».

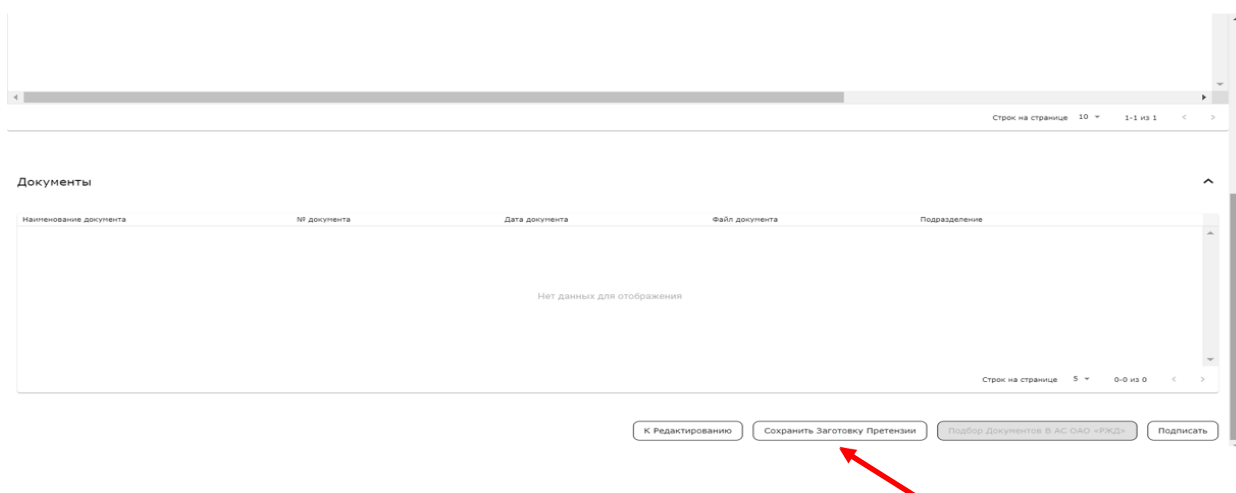
Программное обеспечение подсказывает о необходимости заполнения граф и приложения документов на каждом этапе предъявления претензии. После заполнения граф шаблона, приложения документов, проведенного путем их поиска в автоматизированных системах ОАО «РЖД» или вручную, содержание подсказки «Обратите внимание» будет актуализировано.

На данном этапе доступно приложение копий документов к конкретному требованию. Порядок действий для их приложения описан ниже.

**Если заполнение шаблона претензии завершено,** то для продолжения работы с претензионными требованиями, импортированными из файла Excel или введенными вручную в шаблон претензии, и проведения проверки введенных требований необходимо нажать на кнопку «Проверить».

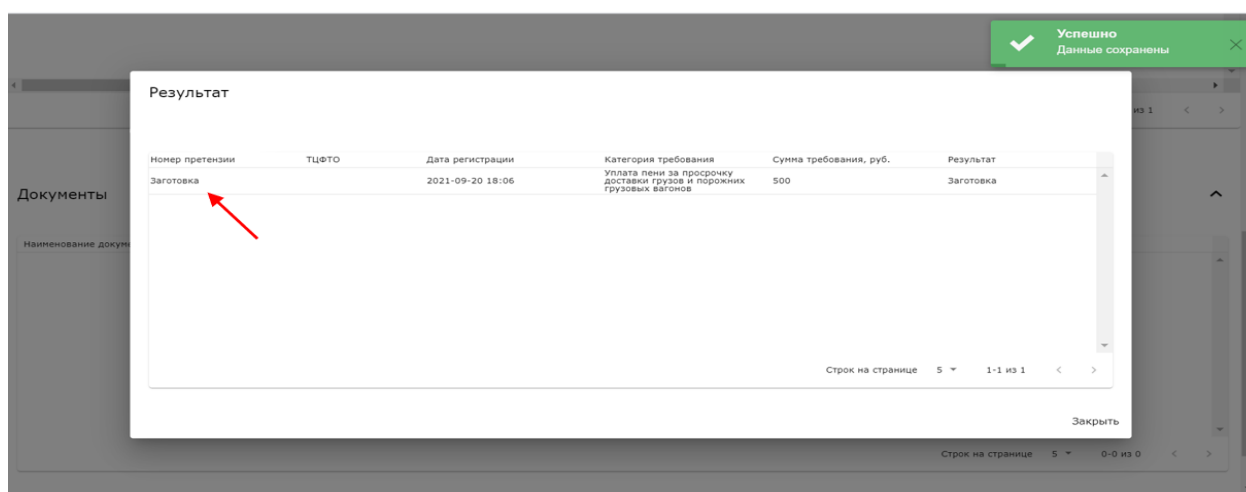
Далее становится доступным сохранение **Проекта** претензии по нажатию на кнопку «Сохранить Заготовку Претензии».

**Обратите внимание**, что если заполнение шаблона претензии производилось путем импорта данных из файла Excel, то на данном этапе необходимо снова нажать на кнопку «Сохранить заготовку», т.к. в дальнейшем, подбор документов в автоматизированных системах ОАО «РЖД» будет осуществляться только по сохраненным в базе данных требованиям.



После сохранения заготовки претензии становится доступным подбор документов в автоматизированных системах ОАО «РЖД» по нажатию на кнопку «Подбор документов в АС ОАО «РЖД». Алгоритм подбора документов производит подбор документов в зависимости от категории претензии.

После нажатия на кнопку «Сохранить заготовку Претензии» сформируется информационное окно с подтверждением формирования заготовки претензии. На данном этапе можно продолжить предъявление претензии, нажав на строку с заготовкой в данном окне или приостановить процесс предъявления, нажав на кнопку «Закрыть». После нажатия на кнопку «Закрыть» ПО ЕАСАПР СФТО откроет окно с перечнем претензий. Продолжить работу с претензией можно из перечня претензий, нажав на строку с нужной заготовкой претензии.



## Фильтры

Начало периода претензии  Окончание периода претензии  Статус  Категория претензии  Номер накладной

Иск.номер

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ УВЕДОМЛЕНИЕ О ЛЕГИТИМНОСТИ

Поиск

Новое

## Претензии

Дата ↓	Номер	Категория	Сумма, руб.	Иск.номер	Статус	Документы
2021-09-20	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	500.00		Заготовка	
2021-09-20	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	200.00		Заготовка	
2021-09-20	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	100.00		Заготовка	
2021-09-10	РФ/21/30	Возмещение убытков за повреждение собственного или арендованного подвижного состава или его узлов и деталей	1.00		Зарегистрирована	<a href="#">Претензия.pdf</a>
Итого		Уплата пени за просрочку	25826469.4			

#### 4. Подбор документов к претензии

Подбор документов в автоматизированных системах ОАО «РЖД» производится по нажатию на кнопку «Подбор документов в АС ОАО «РЖД». По факту начала подбора документов на указанные адреса электронной почты будет направлено уведомление о приеме ОАО «РЖД» требований в обработку.

Документы

Наименование документа	№ документа	Дата документа	Файл документа	Подразделение
нет данных для отображения				

Строк на странице: 5 0-0 из 0

Обратите внимание!

К Редактированию Сохранить Заготовку Претензии Подбор Документов В АС ОАО «РЖД» Подписать

При начале подбора документов, программным обеспечением будет запрошена информация в АС ОАО «РЖД».

Время, необходимое для подбора документов к претензии, будет зависеть от количества требований в заготовке претензии, количества документов, подбираемых к требованию по той или иной категории претензии. В программном обеспечении реализован прогноз времени, который демонстрирует оставшееся время на подбор документов и процент обработанной информации. По окончании процесса автоматического подбора документов в АС ОАО «РЖД», программное обеспечение направит на адрес электронной почты сообщение.

Если в результате подбора документов в АС ОАО «РЖД», не будут найдены документы, необходимые для приложения к предъявляемой претензии, то в поле «Обратите внимание» будет указано, какие документы к какому требованию необходимо приложить в ручном режиме.

Для того чтобы увидеть реквизиты документов, найденных в АС ОАО «РЖД» нужно проставить «точку» в строке с нужным требованием. Ниже, в блоке «Документы» реквизиты будут отражены.

Вносить изменения в строки с документами, найденными в автоматизированных системах ОАО «РЖД» не нужно.

Документы

Наименование документа	№ документа	Дата документа	Файл документа	Подразделение
Накладная	ЗГ257799	31.08.2021	ЗГ257799	

Строк на странице: 10 1-1 из 1

Документы

Наименование документа	№ документа	Дата документа	Файл документа	Подразделение
Накладная	ЗГ257799	31.08.2021	ЗГ257799	

Для того, чтобы прикрепить документы к претензии вручную, необходимо в строке с нужным требованием поставить «точку», и ниже в открывшемся блоке «Документы» нажать на кнопку «+».

Для прикрепления документа выбрать наименование документа, который планируется прикрепить.



Внести сведения о документе – номер и дату документа.

Документы

Назначение документа № документа Дата документа Файл документа

Накладная

Строк на странице 5 1-1 из 1

Нажать на знак «скрепка» и выбрать файл для прикрепления на своем ПК.

Документы

Назначение документа № документа Дата документа Файл документа

Накладная ЭЙ238221 02.08.2020

Строк на странице 5 1-1 из 1

Документы

Назначение документа № документа Дата документа Файл документа

Накладная ЭЙ238221 02.08.2020

Строк на странице 5 1-1 из 1

Удаление требований производится нажатием на знак «X».

Полное наименование претендателя: Общество с ограниченной ответственностью "Менделеевсказот"

Итого по претензии: 150.00 руб.

Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов

№ накладной (№ досылки)	№ вагона	№ контейнера	Наименование гру.
ЭЙ238221	59044818		Вагоны желе: X
			X
			X

Для удаления информации о всех введенных требованиях необходимо нажать кнопку «Очистить».

Претензии

Исходящие претензии Входящие претензии

Наименование документа	№ документа	Дата документа	Файл документа	Подразделение
Накладная	ЭХ041014	10.02.2021	ЭХ041014	

Строк на странице 5 1-1 из 1

Проверить Очистить Обновить

После проверки информации, если требуется корректировка, необходимо нажать на кнопку «К редактированию».

Нет данных для отображения

Строк на странице 5 0-0 из 0

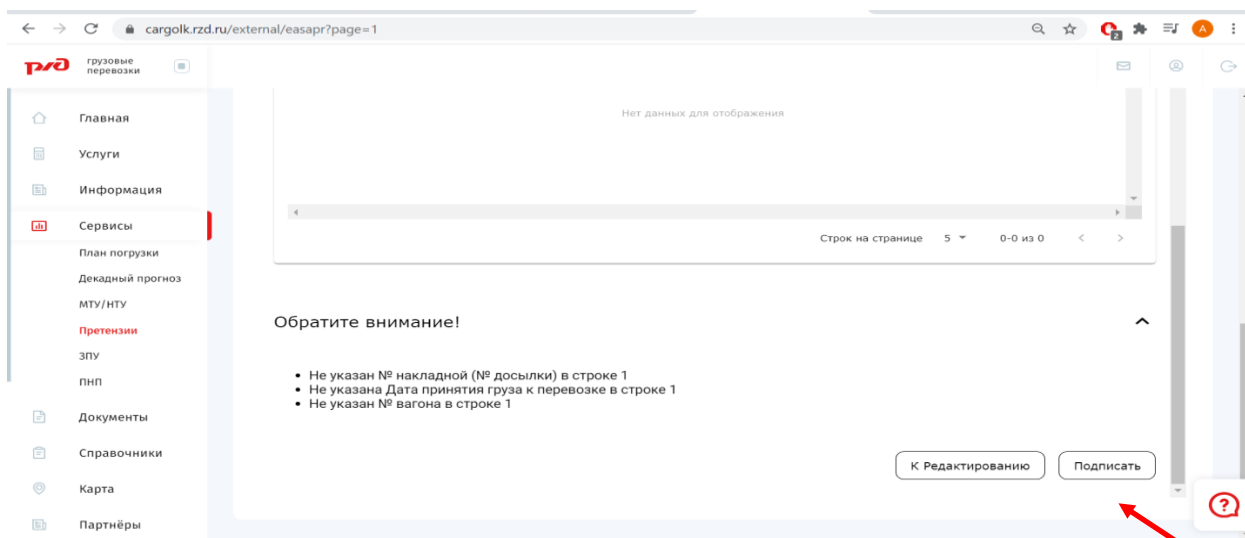
Обратите внимание!

- Не указан № накладной (№ досылки) в строке 1
- Не указана Дата принятия груза к перевозке в строке 1
- Не указан № вагона в строке 1

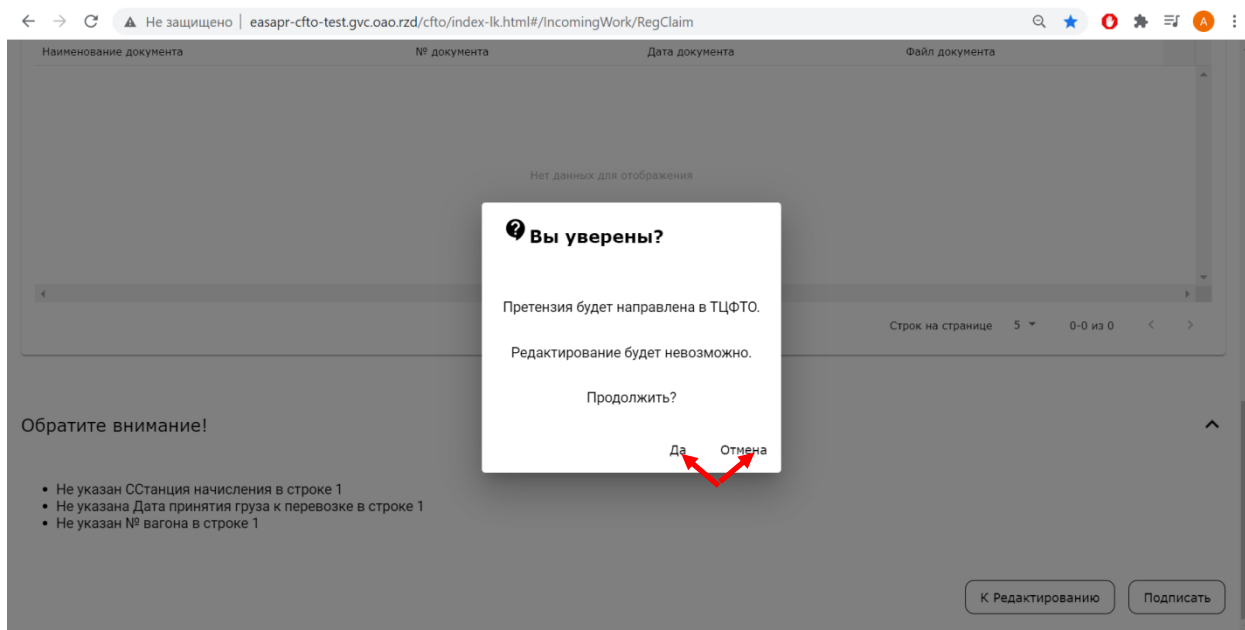
К Редактированию Подписать

## 5. Подписание претензии

Если корректировка требований не требуется, то необходимо нажать на кнопку «Подписать».



Далее откроется диалоговое окно подтверждения решения о направлении претензии. По нажатию на кнопку «Отмена» станет доступным редактирование претензии. По нажатию на кнопку «Да» претензионные требования будут зарегистрированы в АС ОАО «РЖД» и сформируется pdf-файл претензии с указанием введенных Вами исходящего номера претензии и даты, категории претензии, суммы претензии, входящего номера и даты приема претензии в ОАО «РЖД».



Входящий номер ОАО «РЖД», указывает, в какой Территориальный центр фирменного транспортного обслуживания претензия направлена на рассмотрение.

Претензия №77 от 24.05.2021 г. по категории «Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов»  
на сумму 1000,00 руб зарегистрирована в ОАО «РЖД»  
входящий номер №МСК/21/107 от 01.06.2021 г. время 00 час 00 мин  
Принял ЭП Колесников Сергей Михайлович

**Реквизиты претендента:**

Полное	
Краткое	
Номер 1	
ИНН: 16	
БИК: 04	
КПП: 16	
ОКПО: 2	
Номер 1	
Номер 1	
Наимен	

Если претензия предъявлена по требованиям, вытекающим из деятельности нескольких Территориальных центров фирменного транспортного обслуживания, то АС самостоятельно разделит конверт претензии с внесенными требованиями на несколько, в зависимости от количества участвующих ТЦФТО, и направит их в соответствующие подразделения. При этом сформируются pdf-файлы претензий в количестве, соответствующем числу участвующих в рассмотрении претензии ТЦФТО.

По факту регистрации претензии в ОАО «РЖД» на указанные адреса электронной почты будет направлено соответствующее уведомление.

## 6. Получение ответа на претензию

После рассмотрения претензии ОАО «РЖД» клиенту поступает в ЛК ответ.

Не защищено | easap-cfto.gvc.oao.rzd/cfto/#/pretensions

Претензионная работа > Входящая > Рассмотрение

События Категория претензии Номер накладной Иск.номер

ПОИСК НОВОЕ

### Претензии

Дата ↓	Номер	Категория	Сумма	Клиент	Статус	Документы	
2021-04-09	ПРВ/21/8	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	7829.40	ООО "ГК Вагонсервис"	Закрыта (подписано ОАО РЖД)	<a href="#">Претензия ПРВ.21.8.pdf</a> <a href="#">Отклонение.pdf</a>	☑
2021-03-23	ПРВ/21/7	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	24226.76	ООО "КузбассТрансЦемент"	Закрыта (подписано ОАО РЖД)	<a href="#">Претензия ПРВ.21.7.pdf</a> <a href="#">Доверенность Чагаева 34-18.pdf</a> <a href="#">Отклонение.pdf</a>	☑
2021-02-12	ПРВ/21/6	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	15132.84	ООО "Холсим (Рус)"	Закрыта (подписано ОАО РЖД)	<a href="#">Претензия ПРВ.21.6.pdf</a> <a href="#">00206BB6C070210212104238_0001.pdf</a> <a href="#">Отклонение.pdf</a>	☑
2021-02-08	ПРВ/21/5	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	1237.98	ООО "ГК Вагонсервис"	Закрыта (подписано ОАО РЖД)	<a href="#">Претензия ПРВ.21.5.pdf</a> <a href="#">Отклонение.pdf</a>	☑

Строк на странице 5 16-20 из 24

## 7. Отзыв предъявленной претензии

Для отзыва претензии необходимо нажать справа от каждой накладной необходимый значок.

**Филтеры**

Начало периода претензии:  Основание периода претензии:  Статус:  Категория претензии:  Номер накладной:  Идентификатор:

УВЕДОМЛЕНИЕ О ЛЕГИТИМНОСТИ

---

**Претензия**

Дата ↕	Номер	Категория	Сумма	Идентификатор	Статус	Документы	
2021-07-08	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки груза и перерасчет грузовой работы	1000.00	111	Заготовка		<input type="button" value="Отозвать"/>
2021-07-08	НСК/21/111	Уплата пени за просрочку доставки груза и перерасчет грузовой работы	200.00	1111	Отмена	<a href="#">Детали NSK-21.111.pdf</a>	<input type="button" value="Отозвать"/>
2021-07-02	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки груза и перерасчет грузовой работы	10.00		Заготовка		<input type="button" value="Отозвать"/>
2021-06-08	Заготовка	Возврат партийной партии в том числе (сборка документов по возврату партии документов) из фактически отсутствующих на таможне документов (документов), подтверждающих право собственности на товары, подлежащие таможенному контролю, для их дальнейшего декларирования (для та же партии)	1029.40		Заготовка		<input type="button" value="Отозвать"/>

Показать: 1-11 из 11 элементов | 1 элемент | 1-11 из 349 | 1

Указать номер исходящего отзыва и прикрепить файл.

Филтеры

Начало периода претензии

Окончание периода претензии

Статус

Категория претензии

Номер накладной

Ид. номер

УВЕДОМЛЕНИЕ О ЛЕГИТИМНОСТИ

Платка

Номер

Претензии

Дата

Номер

Категория

Сумма

Ид. номер

Статус

Документы

2021-07-08	Заплата	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов			Платка	
2021-07-08	МОК/21/111	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов			Платка	<a href="#">Платка МОК/21/111.pdf</a>
2021-07-02	Заплата	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов			Платка	
2021-06-28	Заплата	Возврат провозной платы в том числе сбора, выплаченного по перевозочному документу, за перевозку в вагонах с талионами другой системы оплаты провозной платы (сбор за пользование вагоном, оплата за пользование вагоном, оплата за пользование вагоном, оплата за пользование вагоном)			Платка	

Страница 5 из 1-3 из 349

Вы уверены?

МОК/21/111  
будет отозвана на сумму 200.00 руб.

Номер использующего

Выберите файл

Продолжить?

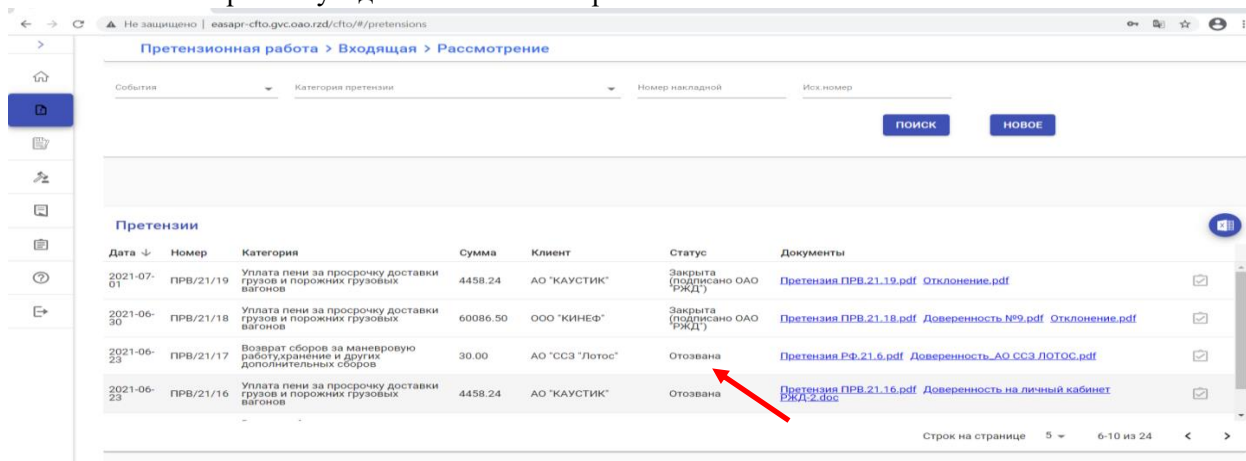
Да Отмена

## 8. Информация о статусах, о выгрузке реестра поданных претензий

На всем «жизненном» цикле претензии ей присваиваются следующие статусы, соответствующие процессу работы с ней:

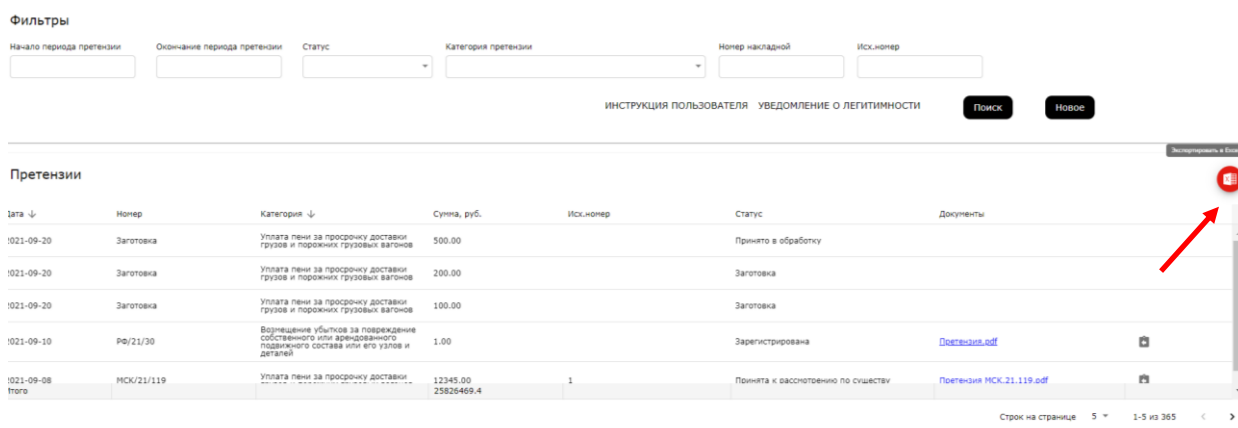
- Заготовка – статус присваивается при сохранении проекта претензии по требованию пользователя после нажатия на кнопку «Сохранить Заготовку Претензии»;
- Принято в обработку – статус присваивается в момент начала подбора документов в автоматизированных системах ОАО «РЖД» по требованию пользователя после нажатия на кнопку «Подбор документов в АС ОАО «РЖД»;
- Зарегистрирована – статус претензии присваивается после подписания претензии и одновременно с подписанием регистрации претензии в ЕАСАПР СФТО и присвоением порядкового номера;
- Закрыта (подписано ОАО «РЖД») – статус присваивается после подписания руководителем ТЦФТО результата рассмотрения претензии (ответа или приказа на выплату);
- Отозвана – статус присваивается после подтверждения оформленного в Личном кабинете отзыва требований.

Информацию о статусах поданной претензии можно увидеть в перечне претензий, размещенном в ЛК. Об изменении статусов, указанных выше, система автоматически информирует пользователя направляя уведомления по электронной почте.



Также в Личном кабинете пользователям демонстрируется информация об изменении статусов работы с претензией внутри ОАО «РЖД» - Принята к рассмотрению по существу, Запрос документов, Направлена на ручное рассмотрение, Завершено автоматическое рассмотрение, Завершено рассмотрение.

Для выгрузки в формате Excel реестра о поданных претензиях, надо нажать на пиктограмму Excel.



Для удобства работы с перечнем претензий в Личном кабинете, реализованы следующие фильтры:

- Начало периода претензии;
- Окончание периода претензии;

- Статус;
- Категория претензии;
- Номер накладной;
- Исходящий номер.

#### Фильтры

Начало периода претензии  Окончание периода претензии  Статус  Категория претензии  Номер накладной  Исх.номер

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ УВЕДОМЛЕНИЕ О ЛЕГИТИМНОСТИ

Поиск

Новое

#### Претензии

Дата ↓	Номер	Категория ↓	Сумма, руб.	Исх.номер	Статус	Документы
2021-09-20	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	500.00		Принято в обработку	

Кроме того, в каждом из столбцов перечня реализована сортировка по возрастанию/по убыванию (стрелка вверх/вниз) и по алфавиту от А до Я и от Я до А (стрелка вверх/вниз). Каждый фильтр имеет три положения вверх, вниз, выключен.

При демонстрации перечня по умолчанию сортировка настроена в столбце «Дата» по убыванию («свежие» претензии расположены сверху перечня).

#### Претензии

Дата ↓	Номер	Категория ↓	Сумма, руб.	Исх.номер	Статус	Документы
2021-09-20	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	500.00		Принято в обработку	
2021-09-20	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	200.00		Заготовка	
2021-09-20	Заготовка	Уплата пени за просрочку доставки грузов и порожних грузовых вагонов	100.00		Заготовка	
2021-09-10	РФ/21/30	Возмещение убытков за повреждение собственного или арендованного подвижного состава или его узлов и деталей	1.00		Зарегистрирована	<a href="#">Петензия.pdf</a>
2021-09-08	МСК/21/119	Уплата пени за просрочку доставки груза и возврата груза в вагон	12345.00	1	Принята к рассмотрению по существу	<a href="#">Петензия МСК.21.119.pdf</a>
Итого			25826469.4			

Строк на странице 5

Для того, чтобы отсортировать перечень претензий, например по столбцу «Категории претензии», необходимо поставить стрелку сортировки в столбце «Дата» в состояние выключен, а затем поставить знак сортировки в столбце «Категория претензии» по возрастанию (вверх) или по убыванию (вниз).


#### Претензии

Дата ↓	Номер	Категория ↓	Сумма, руб.	Исх.номер	Статус	Документы
2020-12-22	КБШ/20/54	Утрата собственного или арендованного подвижного состава			Принята к рассмотрению по существу	<a href="#">Петензия КБШ.20.54.pdf</a>
2021-03-28	МСК/21/38	Утрата собственного или арендованного подвижного состава	1000000.00		Зарегистрирована	<a href="#">Петензия МСК.21.38.pdf</a>
2021-03-29	МСК/21/59	Утрата собственного или арендованного подвижного состава	1000000.00		Зарегистрирована	<a href="#">Петензия МСК.21.59.pdf</a>
2021-03-29	МСК/21/39	Утрата собственного или арендованного подвижного состава	6.00		Зарегистрирована	<a href="#">Петензия МСК.21.39.pdf</a>
Итого			25826469.4			

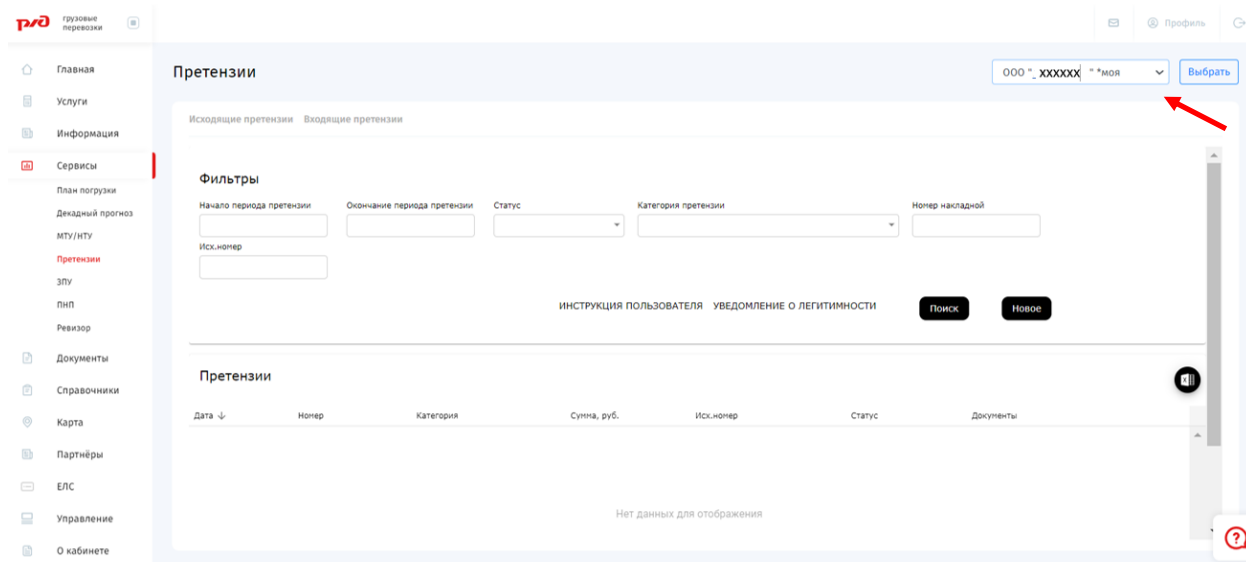
Строк на странице 5

## 9. Предъявление претензий компаниями представителями по доверенности (аутсорсинговыми компаниями)

Пре предъявлении претензии от имени компании, которая делегировала Вам функции предъявления претензий как аутсорсинговой компании, необходимо войти в Личный кабинет клиента (далее ЛК) по ссылке <https://cargolk.rzd.ru/>. Ввести пароль и логин своей компании, перейти в режим «Сервисы/Претензии» аналогично, указанному в п.1 настоящей инструкции.

Далее, в верхней правой части экрана в поле с наименованием Вашей компании необходимо нажать на знак , из выпадающего списка выбрать наименование компании, от имени которой Вы планируете предъявить претензию и нажать на кнопку «Выбрать».





Дальнейшие действия по предъявлению претензии аналогичны действиям, осуществляемым при предъявлении претензии от имени своей компании и описаны в соответствующих пунктах выше.

При предъявлении претензии компанией представителем, в блоке реквизиты компании будет размещено два блока: реквизиты компании претендателя (доверителя) и реквизиты компании представителя (доверенного).

Претензия, предъявленная компанией представителем будет отображена в перечне у доверенной компании и у компании доверителя.

Возможность отозвать претензию, предъявленную компанией представителем, имеется у доверенной компании и у компании доверителя.