

Уважаемые клиенты, обращаем Ваше внимание на то, что оперативный прием и дальнейшее рассмотрение претензий осуществляется по электронной почте: [pretenziya@gruzpost.ru](mailto:pretenziya@gruzpost.ru)

**При подаче претензии просим Вас представить следующий пакет документов (сканы в формате PDF, jpg, фотографии и т.д.):**

1. Претензионное письмо с описанием обстоятельств, послуживших основанием для возникновения ущерба.
2. Расчет ущерба (пишется в произвольной форме на основании документа, подтверждающего размер ущерба).
3. Скан паспорта выгодоприобретателя\* – физ.лица, ИП. (Паспортные данные. Информация должна отражать ФИО, дату рождения, место выдачи и прописку).
4. Банковские реквизиты выгодоприобретателя\* (в соответствии с разделом в бланке претензии).
5. Экспедиторская расписка/Транспортная накладная за подписью сторон (копия, заверенная подписью выгодоприобретателя\*).
6. Коммерческий акт за подписью сторон, Грузополучателя/представителя грузополучателя и представителя Экспедитора (Перевозчика).
7. Документ, подтверждающий стоимость груза (счет-фактура, инвойс, контракт, договор купли-продажи, расписка о приеме денежных средств продавцом за проданный товар, платежное поручение, кассовый чек, перевод или иной документ, подтверждающий право владения).
8. Фотографии поврежденного груза (при наличии).
9. Счета за ремонт или замену поврежденного груза или документы об уценке.
10. Иные документы, подтверждающие размер причиненного ущерба (независимая экспертная оценка, заключение сервисного центра).

Информируем Вас, что нормативно установленный срок по рассмотрению претензий, вытекающих из договора транспортной экспедиции, договора перевозки составляет 30 дней с момента получения претензии экспедитором/перевозчиком (ст. 12 ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности», ст. 40 ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»). При этом представление с Вашей стороны полного пакета документов способствует максимально быстрому и продуктивному рассмотрению Вашей претензии **в течение 14 дней**.

\*физические и юридические лица, которые имеют имущественный интерес в застрахованном грузе, подтверждается сопроводительными документами (счет-фактура, договор купли-продажи, расписка в получении денежных средств за товар и иной документ, удостоверяющий фактическую отгрузку товаров или оказание услуг и их стоимость).