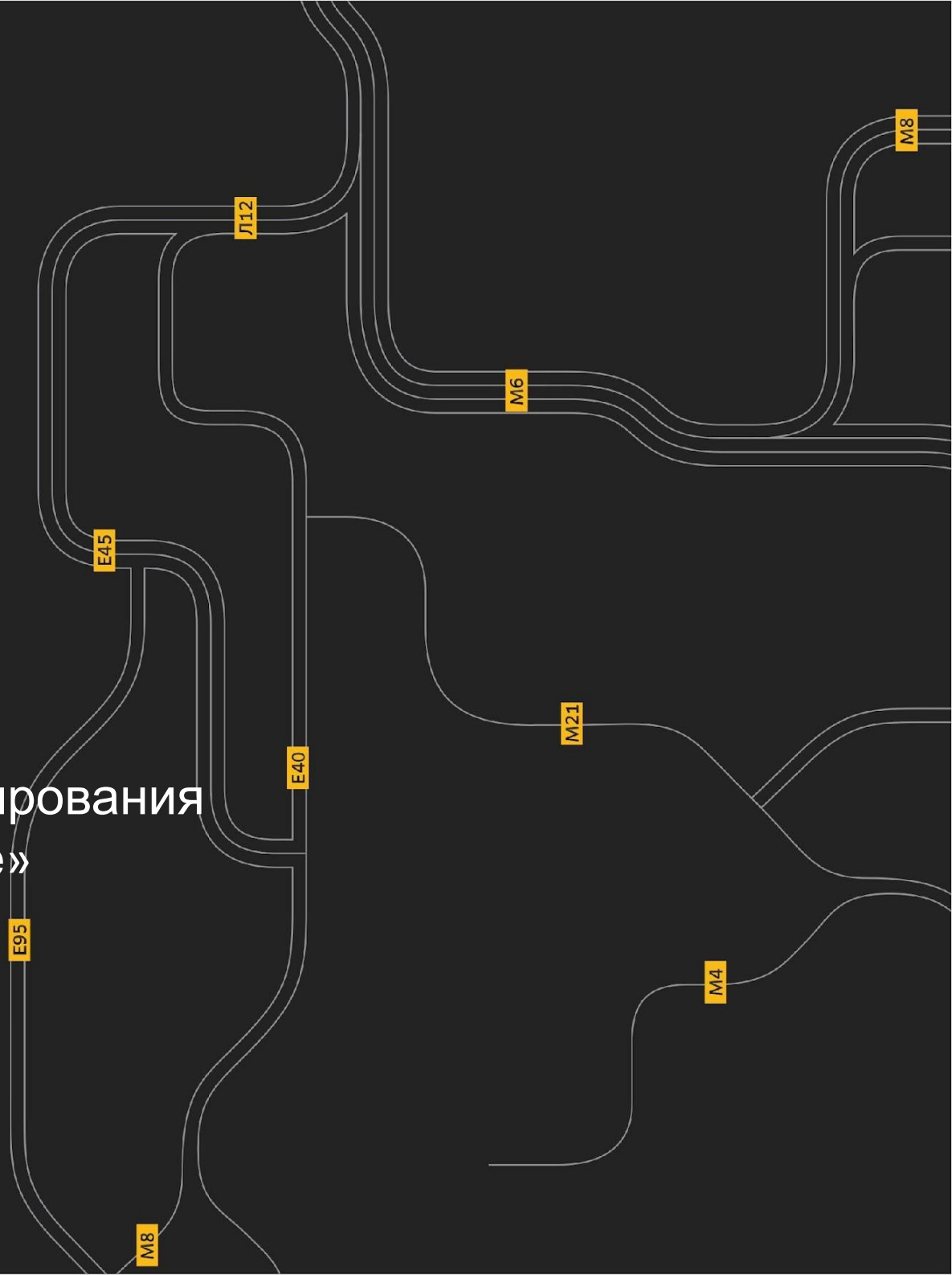




Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»



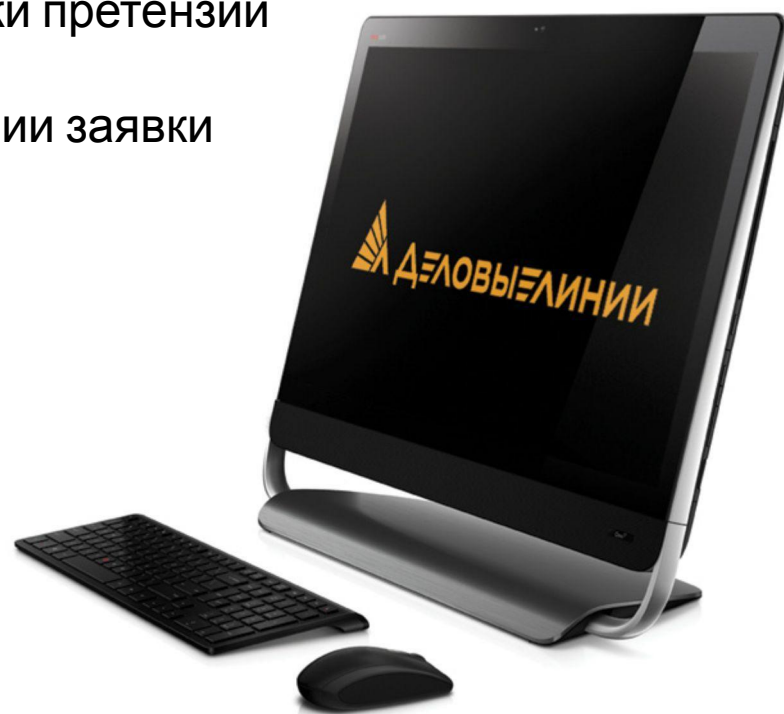


Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Преимущества использования

С новой функцией «Оформление претензии» в «Личном кабинете» Вы сможете:

- Самостоятельно оформлять претензию
- Контролировать сроки и статусы обработки претензий
- Избежать потери документов
- Получать уведомления о каждом изменении заявки





Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Это удобно, потому

ЧТО:

- Автоматизирован процесс оформления
- Сокращены сроки обработки
- Процесс прозрачен для клиента
- Понятная обратная связь





Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Создание новой претензии

Для создания новой претензии необходимо авторизоваться в «Личном кабинете» на сайте компании www.dellin.ru и перейти в раздел «Претензии» пользовательского меню.

При создании новой претензии используйте кнопку «Создать претензию».

The screenshot shows the Dellin website interface. At the top, there is a navigation bar with the company logo, location (Москва), phone number (8-800-100-8000), and contact options (Форма связи, Онлайн-звонок). Below this is a secondary navigation bar with links for Услуги, Инструменты, Компания, Новости, Баланс, and a user profile icon (info@...ru). The main content area features a 'Доставка грузов' section with input fields for 'Откуда' (Омск), 'Куда' (Красноярск), and 'Вес и объем' (20 кг / 0.2 м³). A large yellow button labeled 'Рассчитать заказ' is prominent. To the right, a dropdown menu is open, listing various services: Отправки, Взаиморасчеты, Заявки на документы, Претензии (highlighted with a red box and a red arrow), Контрагенты, Отчеты, API для разработчиков, and Настройки. A 'Выйти' button is at the bottom of the menu. A silver truck is visible in the background of the main content area.

* Указаны примерные сроки и стоимость доставки. Для более точного расчета используйте форму заказа (нажмите кнопку "Рассчитать заказ").



Оформление новой претензии

Для формирования претензии необходимо указать номер накладной, в рамках перевозки по которой будет сформирована претензия.

Накладная

14-00210985020

Например: 12-90210318691

При последовательном вводе символов будет предложен автоподбор накладных*.

Накладная

14-

14-00210111111

14-00210827346

14-00210065675

14-00210287367

14-00210893457

14-00210823642

14-00210936742

14-00210934564

14-00210823564

14-00210827634

** Если номер накладной был неверно введен 5 раз, то повторить попытку создания претензии Вы сможете через 3 часа.*



Форма создания претензии

В специальную форму созданной претензии необходимо ввести данные по претензионному случаю. Для Вашего удобства мы автоматизировали форму создания

Заявитель *

Договор транспортной экспедиции заключен в письменной форме

Предмет обращения *

- Утрата груза
- Порча
- Неверная отправка
- Сроки доставки
- Расхождение по весу
- Расхождение по объему
- Несогласие со стоимостью
- Иные

Обстоятельства претензии *
Опишите обстоятельства, послужившие основанием для обращения с претензией, а также вид, номенклатуру и стоимость товара, поврежденного либо утраченного в процессе транспортировки

Претензия на сумму * рублей

На данном этапе Ваша претензия находится в статусе «Черновик» и не видна никому, кроме Вас.



Завершение создания претензии

Для завершения создания претензии, находящейся в статусе «Черновик» и не переданной на рассмотрение, Вам необходимо:

- Распечатать оформленную претензию
- Поставить подписи и печати на распечатанном бланке претензии
- Сделать скан-копию бланка с подписями и печатями, прикрепить ее на странице претензии





Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Сроки рассмотрения претензии

Сформированная претензия будет направлена на рассмотрение юристу.

Ответ на претензию поступить в течение:

- **7 календарных дней** – если претензия рассматривается специалистами страховой компании
- **14 календарных дней** – если претензия рассматривается юристами компании «Деловые линии»





Работа с созданными претензиями

Доступ к ранее созданным претензиям осуществляется из «Журнала претензий».

Журнал претензий

Создать претензию

Претензия ▾	Заявитель ▾	Накладная	Сумма ▾	Юрист	Статус ▾	Документы
22.07.2014 Частичное отсутствие	ООО "Компания ГАРАНТ"	22.01.2014 14-00210984552	10 000.00	—	Черновик	
21.07.2014 65 Несогласие с датой доставки, Внутренняя недостача,...	ООО "Компания ГАРАНТ"	10.06.2014 14-00210934564	59 100.00	иванов иван иванович Деловые Линии	В работе у юриста	2



Журнал претензий

По умолчанию в «Журнале претензий» претензии располагаются в хронологическом порядке (начиная с последних)*.

Вы можете задать сортировки вручную по содержимому столбцов:

- «Претензия» – по дате создания
- «Заявитель» – наименование в алфавитном порядке
- «Сумма» или «Статус»

* Претензия со статусом «Черновик» (непереданные в работу) всегда будут отображаться в верхней части списка.



Доработка Претензии

Если в процессе рассмотрения претензии у юриста возникли замечания, в «Журнале претензий» будет отображен красный значок с восклицательным знаком.

18.07.2014	ООО "Компания ГАРАНТ"	11.06.2014 14-00210893457	9 999.99	иванов иван иванович Деловые Линии	На доработке у клиента	6 
------------	-----------------------	--	----------	---------------------------------------	---------------------------	---

Претензия с замечаниями имеет статус «На доработке у клиента».



Ясность сроков

исполнения

Теперь вы можете отследить, сколько дней осталось на рассмотрение Вашей претензии, статус заявки, а также кто из специалистов с ней работает.

Услуги | Инструменты | Компания | **Новости 2** | Баланс | info@italrussia.ru **3**

[Главная](#) / [Личный кабинет](#) / [Журнал претензий](#) / [Просмотр претензии](#)

Претензия №0002300157 [Отозвать претензию](#)

На вашу Претензию юрист ответит до 28.08.2014 (осталось 7 дней)

Статус [21.08.2014](#) в работе у юриста
Юрист Ходосевич Дмитрий Александрович,
+7 (812) 4488888 доб. 56804 (Деловые Линии)

Предмет возмещение ущерба за Полное отсутствие груза на сумму 321.00 рублей
Дата создания 21.08.2014
На основании накладная №[14-00013131094](#) от 03.07.2014
Обстоятельства 321
Заявитель ООО "ИТАЛ РУССИЯ"
Дополнительный способ связи Электронная почта: info@italrussia.ru [изменить](#)



Прозрачность процесса

- Простой список документов, который автоматически формируется в зависимости от причины претензии
- Понятные статусы по документам и комментарии к ним

Актуальные файлы Архив

Претензия 1 документ, 1 файл

✓ ▶ Претензия

Подтверждение стоимости груза

✓ ▶ Товарная накладная

! ▶ Кассовый чек или свидетельство о постановке на учет в качестве плательщика ЕНВД

OkFile.jpg 13.08.2014

Добавить файлы

Замечание:
12.08.2014 Юрист: Для успешного рассмотрения претензии необходимо прикрепить документ Кассовый чек [Ответить](#)

Выберите документ для прикрепления

Подтверждение имущественного интереса 1 документ, 1 файл

✓ ▶ Договор



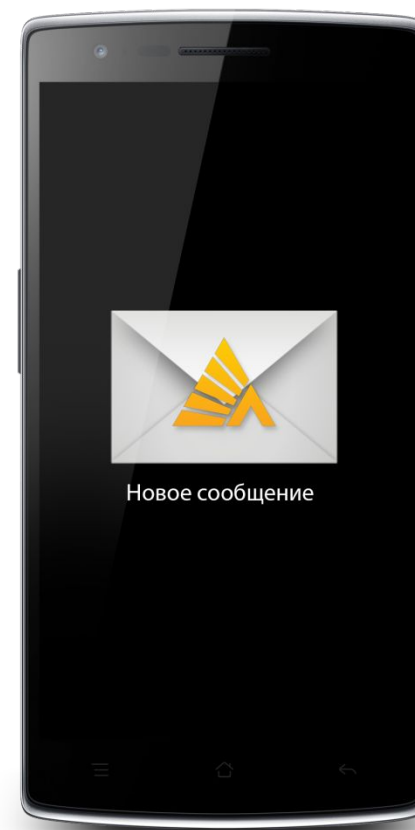
Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Удобная обратная

СВЯЗЬ

О любых изменениях в претензии Вы будете оповещены удобным для Вас способом:

- СМС-оповещение
- По электронной почте





Результат по

претензии



[Главная](#) / [Личный кабинет](#) / [Журнал претензий](#) / [Просмотр претензии](#)

Претензия №0038300007

✓ Претензия №0038300007 удовлетворена

[Скачать скан-копию акта](#)

Вы можете оформить возражение путем подачи [официального заявления](#).

Статус [04.08.2014](#) завершена: удовлетв.

Юрист Наминасенко Татьяна Сергеевна,
(Деловые Линии)

[Главная](#) / [Личный кабинет](#) / [Журнал претензий](#) / [Просмотр претензии](#)

Претензия №0038300021

✗ Претензия №0038300021 отказано в удовлетворении

[Скачать скан-копию акта](#)

груз найден и выдан

Вы можете оформить возражение путем подачи [официального заявления](#).

Статус [05.08.2014](#) завершена: отказано

Юрист Агаев Дмитрий Алибалаевич,
(Деловые Линии)



8-800-100-8000

www.dellin.ru