

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Термины и определения.....	4
2 Порядок оформления акта-рекламации формы ВУ-41М.....	6
Приложение А.....	11
Приложение Б.....	15
Приложение В.....	16
Лист регистрации изменений.....	17

Инв.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв.№	Инв.№ дубл.	Подп. и дата	<b>РД 32 ЦВ 134 -2013</b>										
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Порядок оформления акта-рекламации формы ВУ-41М. Руководящий документ.					
							Мальгина						Литера	Лист	Листов
							Третьякова						2	17	
							Голышева						ПКБ ЦВ ОАО «РЖД»		
							Сергеев								

## ВВЕДЕНИЕ

Настоящий Руководящий документ «Порядок оформления акта-рекламации формы ВУ-41М», далее Порядок, определяет последовательность оформления акта-рекламации и претензии подразделениями ОАО "РЖД" на:

- вагоны их узлы и детали, не выдержавшие срока гарантийной ответственности после изготовления, ремонта, модернизации;
- на некачественные материалы и запасные части (далее продукция), поставляемые для нужд вагонного хозяйства ОАО "РЖД".

Порядок распространяется на все типы грузовых вагонов, независимо от формы собственности.

Внесение изменений в согласованное и утвержденное РД производится в соответствии с ГОСТ 2.503-90 «ЕСКД. Правила внесения изменений».

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	<b>РД 32 ЦВ 134 -2013</b>					Лист
										3
										Изм.

# 1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Техническое обслуживание вагона; ТО:** комплекс операций или операция по поддержанию работоспособности или исправности грузового вагона в сформированных или транзитных поездах, а также порожнего вагона при подготовке к перевозкам без его отцепки от состава или группы вагонов.

**Текущий отцепочный ремонт вагона; ТР:** ремонт, выполняемый для обеспечения или восстановления работоспособности грузового вагона с заменой или восстановлением отдельных частей с подачей на специализированные пути.

По состоянию грузового вагона, месту обнаружения его отказа и отцепки, текущий отцепочный ремонт подразделяется:

- **текущий ремонт вагона; ТР-1:** ремонт порожнего вагона, выполняемый при его подготовке к перевозке с отцепкой от состава или группы вагонов, подачей на специализированные пути с переводом в нерабочий парк. При этом порядок перевода в нерабочий парк вагонов принадлежности железнодорожной администрации или владельца инфраструктуры, и собственных вагонов приписанных к железнодорожной администрации, устанавливается этой железнодорожной администрацией или владельцем инфраструктуры;

- **текущий ремонт вагона; ТР-2:** ремонт груженого или порожнего грузового вагона, с отцепкой от транзитных и прибывших в разборку поездов или от сформированных составов, переводом в нерабочий парк и подачей на специализированные пути.

**Деновской ремонт вагона; ДР:** ремонт, выполняемый для восстановления исправности и частичного восстановления ресурса вагона с заменой или восстановлением составных частей ограниченной номенклатуры и контролем технического состояния составных частей.

**Капитальный ремонт вагона; КР:** ремонт, выполняемый для восстановления исправности полного или близкого к полному восстановлению ресурса вагона с заменой или восстановлением любых его частей, включая базовые.

**Капитальный ремонт с продлением срока службы; КРП:** контроль технического состояния всех несущих элементов конструкции вагона с восстановлением их назначенного ресурса, заменой или восстановлением любых его составных частей, включая базовые и назначением нового срока службы.

**ВЧДр** – вагонное ремонтное депо.

**ВКМ** – вагонно-колесные мастерские.

**ВЧДэ** – эксплуатационное вагонное депо.

**ВРЗ** – вагоноремонтный завод.

Инд. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Инд. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	РД 32 ЦВ 134 -2013	Лист
						4

**ВСЗ** – вагоностроительный завод.

**ЦВ** – Департамент вагонного хозяйства ОАО "РЖД".

**ВРК** – вагоноремонтная компания.

**"Росжелдорснаб"** – филиал ОАО "РЖД" по централизованному снабжению.

**Рекламация** – акт установленной формы (акт-рекламация формы ВУ-41М), предъявляемый предприятию - поставщику грузовых вагонов и их узлов, материалов и запасных частей, предприятию производившему плановые виды ремонта грузовых вагонов и их узлов на обнаруженные в период действия гарантийного срока ответственности отказ грузового вагона, вызванный низким качеством его изготовления или ремонта, а так же несоответствие качества и (или) комплектности поставленной продукции (выполненных работ) установленным требованиям.

**Поставщик** – сторона поставки, определяемая договором поставки.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	РД 32 ЦВ 134 -2013	Лист
											5

## 2 ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ АКТА – РЕКЛАМАЦИИ ФОРМЫ ВУ-41М

2.1 При обнаружении дефектов в узлах и деталях вагонов, материалах и запасных частях вагонное депо, выявившее дефект в суточный срок телеграммой вызывает для составления рекламационных документов представителя "Поставщика".

2.2 Оформление рекламационного акта производится комиссией в составе начальника вагонного депо или его заместителя, приемщика вагонов, работника вагонного депо, назначенного приказом для ведения рекламационной работы, представителя предприятия - "Поставщика". В случаях отказа вагонов из-за низкого качества планового ремонта оформление рекламационного акта производится с участием специалистов по сохранности вагонного парка.

2.3 В случае возникновения разногласий между вагонным депо и представителем "Поставщика" по вопросам, связанным с установлением виновности в появлении обнаруженных дефектов, или определении стороны, устраняющей эти дефекты, представитель "Поставщика" обязан подписать рекламацию и указать на оборотной стороне каждого экземпляра рекламации причину несогласия с изложенными комиссией выводами в виде особого мнения подписавшего. В этом случае вагонное депо по особому мнению представителя "Поставщика" дает пояснение и прилагает их к каждому экземпляру рекламации.

2.4 Порядок заполнения формы (приложение Б):

1 – акты-рекламации нумеруются в последовательном порядке с начала каждого года;

2 – число, месяц, год составления акта; например: 1 января 2007 г. – 01.01.07;

3 – наименование вагонного депо, в котором составляется акт, и проставляется код, соответствующий условному номеру предприятия; максимальная значность – 4, при меньшей значности нули впереди не проставляются;

4 – наименование дороги депо, в котором составляется акт, и проставляется двузначный код дороги;

5 – тип и номер дефектного вагона; максимальная значность – 8, для вагонов с семизначной нумерацией впереди проставляется ноль;

6 – государство собственности и его код дефектного вагона, который должен соответствовать коду собственника, полученному ВЧД по запросу данных из ИВЦ дороги; например, Россия – код 20, значность

Интв. № подл.	Подп. и дата
Взам. интв. №	Интв. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

					<b>РД 32 ЦВ 134 -2013</b>	Лист
						6
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		



21– характер дефекта узла (детали), описывается подробно и записывается в соответствии с действующим классификатором «Основные неисправности вагона», а также указывается его код;

22– обстоятельства обнаружения дефекта записываются и кодируются; плановому ремонту соответствует код 01, эксплуатации – 02;

23– наименование и код предприятия, с которого вызвали представителя;

24– номер и дата отправления телеграммы;

25– фамилия, имя и отчество представителя;

26– занимаемая должность представителя;

27– номер командировочного удостоверения представителя;

28– заключение комиссии записывается подробно без кодировки;

29– наименование и код предприятия, признанное виновным; максимальная значность – 4, при меньшей значности нули впереди не проставляются;

30– наименование и код предприятия, которое будет производить ремонт дефектного вагона; максимальная значность – 4, при меньшей значности нули впереди не проставляются;

31– делается соответствующая запись и заносится соответствующий код: для эскиза – 1, фотографии – 2, акта экспертизы – 3, диаграммы – 4, если приложений нет, ставится 0;

32– Ф.И.О. и подписи членов комиссии;

33– особое мнение; при его наличии записывается представителем вызванного предприятия и проставляется код – 2, если особого мнения нет, то проставляется код – 1;

34– Ф.И.О. и подпись представителя вызванного предприятия.

Заполнение акта-рекламации должно быть четким, с обязательным указанием всех предусмотренных в нем данных.

2.5 Количество экземпляров рекламации и адресаты, которым они направляются, указаны в приложении А к данному Порядку.

2.6 Составление претензии.

2.6.1 При отсутствии разногласий между вагонным депо и представителем "Поставщика" по вопросам, связанным с установлением виновности в появлении обнаруженных дефектов (отказа), в определении где, кем и за чей счет дефекты подлежат устранению, одновременно с рекламацией оформляется претензия на компенсацию "Поставщиком" расходов по устранению обнаруженных дефектов.

2.6.2 В претензии должны быть указаны (приложение В):

Инд. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Подп. и дата
Индв. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

- 1 – наименование предприятия производившего изготовление или ремонт дефектного вагона;
- 2 – почтовый индекс и адрес предприятия производившего изготовление или ремонт дефектного вагона;
- 3 – сумма убытков от полученных дефектов;
- 4 – наименование вагонного депо, предъявившего претензию;
- 5 – дата отцепки дефектного вагона;
- 6 – номер дефектного вагона;
- 7 – дата изготовления или ремонта дефектного вагона;
- 8 – наименования выявленных дефектов на вагоне;
- 9 – номер и дата предъявления претензии;
- 10– Ф.И.О. представителя завода (депо);
- 11– номер и дата отправления телеграммы (указывается при неявке представителя);
- 12– расходы, связанные с ремонтом вагона (узла) согласно калькуляции;
- 13– организационно – технические расходы, связанные с проведением рекламационно – претензионной работы;
- 14– убытки от непроизводительного простоя вагона;
- 15– не полученные доходы от простоя вагона;
- 16– расходы по пересылке дефектного узла (если данная пересылка предусмотрена договором или произведена по требованию "Поставщика");
- 17– общая сумма убытков, вызванная появлением дефекта;
- 18– общая сумма прописью;
- 19– платежные реквизиты заявителя;
- 20– номер и дата составления рекламационного акта;
- 21– общее количество листов приложения.

2.6.3 Претензия составляется на вагон в количестве не менее трех экземпляров, на материал и запасную часть в количестве не менее четырех экземпляров и подписывается начальником вагонного депо и главным бухгалтером.

2.6.4 Первый экземпляр претензии остается в вагонном депо, второй - передается представителю "Поставщика", третий направляется в ЦВ или ВРК и четвертый (на материал или запасную часть) - в "Росжелдорснаб".

2.6.5 "Поставщик", получив безоговорочно принятые его представителем акт-рекламацию и претензию, обязан в 3-х месячный срок (срок оговаривается в договоре на поставку) компенсировать вагонному депо расходы, согласно выставленной претензии.

Индв. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Индв. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

					<b>РД 32 ЦВ 134 -2013</b>	Лист
						9
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

2.7 Составление акта-рекламации при неприбытии представителя "Поставщика"

2.7.1 В случае не прибытия представителя "Поставщика" по вызову "Пользователя" и отсутствия от него каких-либо сообщений в одностороннем порядке составляются документы:

- рекламация;
- претензия;
- калькуляция;
- при необходимости справка из станционного технологического центра;
- другие документы, наиболее полно раскрывающие причины возникновения "Дефекта".

В рекламации в строке "вызов представителя" делается соответствующая запись со ссылкой на номер и дату телеграммы, по которой вызывался представитель "Поставщика".

2.7.2 Рекламационные документы составляются на вагон не менее чем в 3-х экземплярах, на материал или запасную часть не менее чем в 4-х экземплярах.

Первый экземпляр остается у "Пользователя", второй и третий экземпляры направляются в ЦВ или ВРК, четвертый (на материал или запасную часть) - в "Росжелдорснаб".

2.7.3 ЦВ или ВРК или "Росжелдорснаб", получив рекламационные документы, один комплект направляет "Поставщику" с сопроводительным письмом.

2.7.4 "Поставщик", получив в одностороннем порядке оформленную рекламацию и прилагаемые к ней документы и материалы, в соответствии с договором обязан в 10-дневный срок рассмотреть их по существу вопроса и дать официальный письменный ответ ЦВ или ВРК или Росжелдорснаб и вагонному депо составившему рекламацию.

При отказе в удовлетворении претензии "Поставщик" должен дать подробное обоснование отказа.

2.7.5 При несогласии "Поставщика" с предъявленной ему претензией он действует согласно п. 2.3 настоящего Порядка.

2.7.6 При необоснованном отказе в удовлетворении претензий ЦВ или ВРК или "Росжелдорснаб" в одностороннем порядке вправе расторгнуть, имеющийся с "Поставщиком" договор, в котором эта возможность должна быть оговорена.

Инд. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Инд. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата









\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Предприятие, признанное виновным 29

Где и кем подлежит устранению дефект 30

Дефект подтверждается прилагаемыми к акту \_\_\_\_\_ 31 \_\_\_\_\_

эскизом, фотографией, актом экспертизы

**Члены комиссии: 32**

Начальник Вагонного депо \_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество

подпись

Работник Вагонного депо,  
ответственный за рекламационную работу

\_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество

подпись

Приемщик вагонов

\_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество

подпись

Представитель вызванного предприятия

\_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество

подпись

Один экземпляр Акта получил: \_\_\_\_\_

дата и подпись представителя

**Особое мнение: 33**

(заполняется, если имеется)

Представитель вызванного предприятия 34

\_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество

подпись

составляется в пяти экземплярах

Инв. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Инв. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата



