Дата составления 19.10.2026 г.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИИ НА ПРОДУКЦИЮ

Уважаемые партнёры! Компания «Модерн Гласс» уделяет особое внимание повышению качества своей продукции. Для рассмотрения претензий и устранения недостатков в короткий срок мы просим Вас оперативно информировать нас о выявленных несоответствиях продукции по качеству или количеству и предоставлять необходимые нам сведения и документы.

1. Уведомление об обнаружении несоответствия по количеству и качеству

Рассмотрение претензионного случая может быть начато до получения официальной претензии на основании сообщения (уведомления) об обнаружении несоответствия (боя, брака, недостачи, пересорта). Уведомление может быть составлено в свободной форме и передано любым способом, при котором фиксируются дата отправки, отправитель, получатель, передаваемая информация. Контактные данные для отправки информации по браку указаны в приложении 1.

Уведомление должно обязательно содержать следующую информацию:

- ✓ наименование заказчика*
- ✓ номер заказа или отгрузочных документов*
- ✓ идентификационные признаки забракованного изделия (размер, маркировка, номер позиции в заказе)*
- ✓ указание дефекта или несоответствия в виде словесного описания, фото- и/или видеосъёмки
- ✓ краткое описание обстоятельств обнаружения дефекта (при разгрузке, хранении, вскрытии упаковочной тары, монтаже, эксплуатации).

Для передачи информация по пунктам, отмеченным *, достаточно отправки фотоснимка ярлыка забракованного изделия.

2. Комплект документов для рассмотрения претензии

Документы могут быть переданы любым способом, при котором фиксируются дата отправки, отправитель, получатель, передаваемая информация. Фотоснимки должны соответствовать требованиям к фотографиям, указанным в приложении 2.

2.1. Несоответствие по качеству и количеству зафиксировано при доставке и получении продукции

Заполняется акт об установлении расхождений по количеству и качеству ТОРГ-2, который подписывают ответственный за приёмку представитель покупателя (заказчика) и

водитель-представитель перевозчика, доставившего товар. Бланк акта всегда прикреплён к отгрузочным документам в двух экземплярах.

В акте ТОРГ-2 необходимо указать:

– номер счёта (заказа);
– номер позиции изделия по счёту;
– количество несоответствующих изделий;
– вид несоответствия (недостача, излишек, царапина, скол, трещина).

Также в акте фиксируются все замечания по внешнему виду упаковки доставленной продукции: разрыв упаковочной ленты, смещение стёкол на пирамиде, нарушение геометрии ящиков, смещение (завал) ящиков в кузове автомобиля и т.д.

Допускается указание идентификационных данных изделий в акте ТОРГ-2 путём прикрепления к бланку ярлыков, снятых с забракованных изделий.

Важно! Оригинал акта может быть передан перевозчиком в компанию «Модерн Гласс» в течение нескольких дней после его составления. Для оперативного решения по претензии и устранения выявленного при приёмке несоответствия заказчик может передать компании «Модерн Гласс» фотоснимок или сканкопию акта ТОРГ-2 и фотоснимки по претензии самостоятельно.

Пример заполнения акта ТОРГ-2 приведён в приложении 3.

2.2. Недостатки товара обнаружены после подписания товарно-сопроводительных документов (УПД)

В компанию «Модерн Гласс» предоставляется претензионное письмо на официальном бланке компании-заказчика с приложением фото и видеоматериалов, подтверждающих заявленное в претензии несоответствие.

В претензионном письме необходимо указать:

– номер счёта и позиции изделия по счёту;
– размеры претензионного изделия;
– количество несоответствующих изделий;
– вид несоответствия (царапина, скол, трещина, грязь внутри стеклопакета, несоответствие заявке и т.д.);
– дата и обстоятельства обнаружения несоответствия по качеству или количеству;
– претензионные требования (доставить недостающее изделие, изготовить новое изделие на замену, учесть стоимость претензионного изделия во взаиморасчётах без переделки и т.д.).

Дополнительно может быть указана маркировка заказчика.

Для подтверждения идентификационных данных изделий, указанных в претензионном письме, необходимо предоставить фотоснимки ярлыков забракованных изделий и/или фотоснимки маркировки на дистанционной рамке стеклопакетов (начало маркировки с указанием наименования производителя и окончание маркировки – дата производства и идентификационный номер стеклопакета – шесть цифр после знака #).

В зависимости от вида брака и обстоятельств его обнаружения (при хранении, вскрытии упаковочной тары, монтаже, эксплуатации) сотрудник компании «Модерн Гласс», ответственный за принятие решение по претензии, запросит у заказчика дополнительную информацию.

3. Вызов представителя для совместной приёмки изделий

Получатель продукции имеет право вызвать представителя компании «Модерн Гласс» для участия в проверке качества и комплектности продукции и составления акта по результатам совместной приёмки.

Условия вызова представителя поставщика оговариваются в договоре поставки.

В уведомлении о вызове, направленном изготовителю, должно быть указано:

а) наименование продукции, дата и номер счета-фактуры или номер отгрузочного документа;

б) основные недостатки, обнаруженные в продукции;

в) время, на которое назначена приемка продукции по качеству или комплектности (в пределах установленного для приемки срока);

г) количество продукции ненадлежащего качества или некомплектной продукции;

д) адрес проведения приёмки продукции;

е) должность, имя и номер телефона контактного лица со стороны получателя

При вызове на совместную приёмку для представителя компании «Модерн Гласс» должны быть обеспечены доступ на объект и возможность безопасного и беспрепятственного осмотра претензионных изделий.

Приложение 1

Контактные лица со стороны «Модерн Гласс» по работе с претензиями покупателей

Отдел по гарантии

эл. почта: **garantiya@modernglass.ru**
телефон: **+7 982 301 33 16**

почтовый адрес: 454007, Россия, г. Челябинск, пр. Ленина, 3, кабинет 312

Марина Зинец
Руководитель отдела по гарантии
телефон: +7 912 310 49 93
эл. почта m.r.zinec@modernglass.ru

Дарья Охрименко
Специалист по гарантии

Арина Ракова
Специалист по гарантии

Полина Качанова
Специалист по гарантии

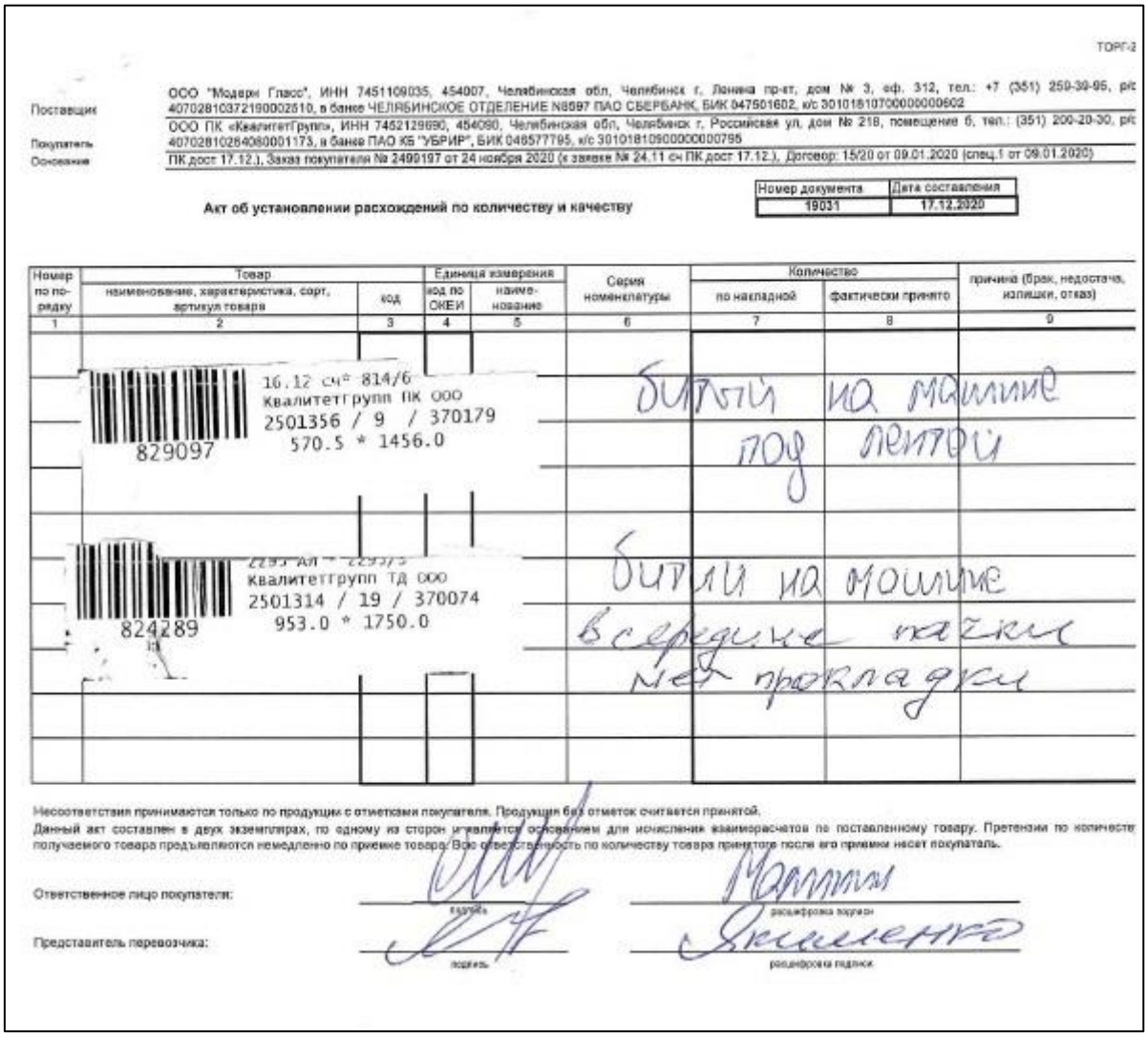
Приложение 2

Требования к фотоматериалу

Данный документ содержит требования, предъявляемые к фотографиям, прилагаемым клиентами к претензиям по бою стекла и изделий из него во время доставки к клиенту и позволяет компании «Модерн Гласс» определить причину возникновения боя.

1. Все фотографии должны быть сделаны, пока стекло находится в транспортном средстве или в процессе разгрузки с транспортного средства. Фотографии не должны быть сделаны, когда стекло уже находится на складе у клиента (кроме случая, когда в кузове транспортного средства был зафиксирован бой в ящике или в упакованной пачке изделий на пирамиде, и дополнительную фото/видеосъёмку повреждённых изделий проводят во время распаковки тары).
2. Если изделия из стекла выгружаются поштучно с пирамиды, установленной в кузове транспортного средства, то фотография должна быть сделана до того, как стекло перемещено с транспортной пирамиды.
3. Весь бой или брак изделий из стекла должен быть сфотографирован максимально детально.
4. Должны быть приложены фотографии общего вида груза в транспортном средстве, чтобы можно было видеть, если есть, смещение груза в процессе транспортировки, повреждение крепежных элементов в автомобиле и т.п.
5. В фотографии должно быть детально зафиксировано повреждение упаковки (если таковое имеется).
6. Необходима фотография упаковочного листа с пирамиды или ящика, где обнаружен бой.
7. Фотоматериалы должны по возможности отображать причины боя (торчащий из тары гвоздь, смещение стекла, смещение прокладочного материала и т.д.). В случае разрушения закалённого стекла: фото общего вида изделия со стороны разрушенного стекла и крупным планом участок начала расхождения трещин.
8. Фотоматериалы следует отправлять отдельными файлами для возможности увеличения изображений при их подробном осмотре.
9. Если забраковано несколько изделий, то фотоснимки должны быть сгруппированы или названы таким образом, чтобы можно было однозначно определить, какое изделие изображено на снимке.

Образец заполненного акта ТОРГ-2



ТОРГ-2

Поставщик: ООО "Модерн Гласс", ИНН 7451109035, 454007, Челябинская обл, Челябинск г, Ленина пр-кт, дом № 3, оф. 312, тел.: +7 (351) 250-39-95, р/с 40702810372190002510, в банке ЧЕЛЯБИНСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8597 ПАО СБЕРБАНК, БИК 047501602, к/с 30101810700000000602

Покупатель: ООО ПК «КвалитетГрупп», ИНН 7452129690, 454090, Челябинская обл, Челябинск г, Российская ул, дом № 218, помещение 6, тел.: (351) 200-20-30, р/с 40702810284080001173, в банке ПАО КБ "УБРИР", БИК 046577795, к/с 30101810900000000795

Основание: ПК дост 17.12.), Заказ покупателя № 2499197 от 24 ноября 2020 (к заявке № 24.11 сч ПК дост 17.12.), Договор: 15/20 от 09.01.2020 (спец.1 от 09.01.2020)

Акт об установлении расхождений по количеству и качеству

Номер документа	Дата составления
19031	17.12.2020

Номер по порядку	Товар: наименование, характеристика, сорт, артикул товара	Товар: код	Единица измерения: код по ОКЕИ	Единица измерения: наименование	Серия номенклатуры	Количество: по накладной	Количество: фактически принято	причина (брак, недостача, излишки, отказ)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	829097 16.12 сч* 814/6 Квалитетгрупп ПК ООО 2501356 / 9 / 370179 570.5 * 1456.0				битый на мойке под лентой			
	824289 Квалитетгрупп ТД ООО 2501314 / 19 / 370074 953.0 * 1750.0				битый на мойке в середине пакета нет прокладки			

Несоответствия принимаются только по продукции с отметками покупателя. Продукция без отметок считается принятой.
Данный акт составлен в двух экземплярах, по одному из сторон и является основанием для исчисления взаиморасчетов по поставленному товару. Претензии по количеству получаемого товара предъявляются немедленно по приемке товара. Вся ответственность по количеству товара принятого после его приемки несет покупатель.

Ответственное лицо покупателя: _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Представитель перевозчика: _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)