

## **Требования к выставлению претензий**

Компания «Модерн Гласс» уделяет особое внимание вопросам повышения качества своей продукции и услуг. Для оперативного рассмотрения претензий, а так же для устранения выявленных недостатков, мы просим Вас оперативно информировать о выявленных случаях некачественной продукции и предоставлять необходимые нам сведения и документы.

Ниже приведены документы и сведения, необходимые для оперативного рассмотрения претензий. Сообщение (претензионное письмо) об обнаружении несоответствия (бой, брак, недостача, пересорт) составляется в свободной форме и может подаваться любым путем (факс, почта, электронная почта). К претензионному письму прилагается:

- акт приемки изделий по количеству и/или качеству поступившей продукции
- копия/фотография упаковочного листа тарного места (ящик, пирамида), где выявлена продукция ненадлежащего качества/количества или его номер (см. Приложение 1)
- копия/фотография идентификационного ярлыка несоответствующего изделия или информация с ярлыка (номер счета, номер позиции, штриховой код)
- фотографии брака/боя (по возможности, для оперативного принятия решения)

### **Комплект документов для рассмотрения претензии по бою**

#### **Бой при поставке продукции на транспортных пирамидах:**

1. Претензионное письмо
2. Заполненный АКТ ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ТОРГ-2 с участием водителя (бланк акта всегда прикреплен к отгрузочным документам в 2-х экземплярах, см. Приложение 2)

В акте необходимо указать:

- номер позиции по счету или товарной накладной
- количество несоответствующих изделий
- вид несоответствия
- замечания по упаковке (порвана упаковочная лента, смещены стекла в пачке и т.п.)

Пример заполнения акта ТОРГ-2 см. Приложение 1

#### **Бой при поставке продукции в ящиках, гофрокартоне:**

1. Претензионное письмо
2. Акт входного контроля с участием водителя (в случае, когда упаковка вскрывается в его присутствии) или односторонний акт получателя с подробным описанием места нахождения боя, его причин, качества крепления, качества упаковки
3. Копия упаковочного ярлыка
4. Фотоматериал

### **Комплект документов для рассмотрения претензии по браку**

1. Претензионное письмо
2. Акт входного контроля по качеству с подробным описанием места нахождения дефектов
3. Копия упаковочного ярлыка

#### 4. Фотоматериал (если дефекты отображаются на фотографиях)

Акт входного контроля может быть оформлен в любой форме, где должна быть отражена следующая информация:

1. Идентификационные данные поставки, в которой обнаружено несоответствие: номер счета ООО «Модерн Гласс» (допускается указать номер УПД — универсальный передаточный документ/номер счет-фактуры)
2. Наименование, обозначение, размеры продукции
3. Номера упаковочных ярлыков тары с продукцией, в которых обнаружено несоответствие
4. Подробное описание выявленных недостатков, их количество, размеры, места расположения по каждому несоответствующему изделию

Проверку и описание пороков стекла проводить в соответствии с нормативной документацией на вид стекла.

Проверку качества стеклопакетов проводить по ГОСТ 24866, ТУ 5923-013-36948068-2016.

Проверку качества стеклопакетов с ПВХ рамкой проводить по ТУ 5923-011-36948068-2011.

Проверку качества многослойного стекла (триплекс) проводить по ГОСТ 30826, ТУ 5923-012-36948068-2016.

Проверку закаленного стекла проводить по ГОСТ 30698.

Проверку термоупрочненного стекла проводить по ГОСТ 33087.

Проверку окрашенного стекла (стемалит, шелкотрафаретная печать, печать на принтере) проводить по «Техническим требованиям к изделиям с MG Color».

Проверку качества приклейки пленки проводить по «Техническим требованиям к изделиям из стекла с тонирующей, защитной пленкой».

Проверку электрообогреваемых стеклопакетов проводить по ТУ 5923-009-36948068-2009.

#### 5. Обоснование несоответствий со ссылкой на чертеж, стандарт, технические условия

6. Условия, при котором обнаружено несоответствие (при монтаже, транспортировке, распаковке и пр.)

#### 7. Заключение

### **Правила представления фотоматериала**

Фотоматериалы, по возможности, должны отображать причины боя

В случае боя рекомендуется сделать следующие фото:

#### 1. При бое в ящике, гофрокартоне

- Место повреждения упаковки (если имеется)
- Общий вид упаковки с разбитым стеклом
- При выгрузке изделий из упаковки фотографии характеризующие бой: сколы, трещины, осколки стекла в упаковке
- Возможные причины боя: торчащий из тары гвоздь, смещение стекла, смещение прокладочного материала и т.д.

## 2. При бое на транспортной пирамиде

- Общий вид пирамиды со стеклом/стеклопакетами
- При распаковке и снятии стекла с пирамиды, фотографии характеризующие бой: сколы, трещины, осыпавшееся стекло (закаленное)

### Контактное лицо:

Абилова Айнагуль

+7 (912) 310 49 93

+7 (351) 259 39 95 (доб. 175)

[a.a.zhaukeeva@modernglass.ru](mailto:a.a.zhaukeeva@modernglass.ru)

Приложение 1

### Вид упаковочного листа ООО «Модерн Гласс»

ООО "Модерн Гласс" (Modern Glass LTD) 454007, г. Челябинск, пр. Ленина, 3 Тел. (351) 259-39-95; факс (351) 259-39-97			<b>22 286</b>
<b>Упаковочный лист</b>			
ЗАКАЗЧИК (ПОКУПАТЕЛЬ)	Новатор ООО		
	пос. Севрный ул. Гагарина 1В (4км от Шершневского кольца)		
Заявка	МЕСТО №	0000501070	
Заказ / Позиция / Маркировка / Заявка / Штрихкод покупателя	НАИМЕНОВАНИЕ ИЗДЕЛИЯ	РАЗМЕР, мм	КОЛИЧЕСТВО, шт
2325318 / 1 / "Макс" / - / -	Стеклопакет СПО 24мм (4М1)-16AL-(4М1) (2325318/1/0/0)	450x900	1
2325318 / 2 / "Артем" / - / -	Стеклопакет СПД 32мм (4М1)-10AL-(4М1)-10AL-(4М1) (2325318/2/0/0)	1900x440	1
2325318 / 5 / "455/1/1" / - / -	Стеклопакет СПД 32мм (4М1)-10AL-(4М1)-10AL-(4М1) (2325318/5/0/0)	1024x426	13
2325318 / 7 / "455/1/2" / - / -	Стеклопакет СПД 32мм (4М1)-10AL-(4М1)-10AL-(4М1) (2325318/7/0/0)	1654x426	6
2325318 / 10 / "455/1/3" / - / -	Стеклопакет СПД 32мм (4М1)-10AL-(4М1)-10AL-(4М1) (2325318/10/0/0)	744x426	8
		Всего:	29
ВЕС НЕТТО 406,209 кг	ВЕС БРУТТО		
ДАТА ИЗГОТОВЛЕНИЯ	19 июля 2016 г.		
Количество проверил УПАКОВЩИК			
Тара к транспортировке готова УПАКОВЩИК			ОТК

АКТ ТОРГ-2

Поставщик ООО "Модерн Гласс", ИНН 7451109035, 454007, Челябинская обл, Челябинск г, Ленина пр-кт, дом № 3, тел.: +7 (351) 259-39-88, р/с 40702810372190002510, в банке ЧЕЛЯБИНСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8597 ПАО СБЕРБАНК, БИК 047501602, к/с 30101810700000000602  
 Покупатель ООО «Строй-Инвест», ИНН 7447256372, 454106, Челябинская обл, Челябинск г, Братьев Кашириных ул, дом № 10, корпус А, оф.4, р/с 30109810900000000215 в банке ПАО СБЕРБАНК, БИК 044525225, к/с 30101810400000000225  
 Основание Заказ покупателя № 2317190 от 06 мая 2016 (к заявке № 795), Договор: 93/16 от 11.04.16 (спец.1 от 11.04.16)

Акт об установлении расхождений по количеству и качеству

Номер документа	Дата составления
6398	10.05.2016

Номер по порядку	Товар		Единица измерения		Серия номенклатуры	Количество		причина (брак, недостача, излишки, отказ)
	наименование, характеристика, сорт, артикул товара	код	код по ОКЕИ	наименование		по накладной	фактически принято	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

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. Всю ответственность по количеству товара принятого после его приемки несет покупатель.

Ответственное лицо покупателя:

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи

Представитель перевозчика:

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи