

**Правила предъявления и рассмотрения претензий (рекламаций) в ООО «Гласс Поинт Плюс»
о несоответствии товаров (листовое стекло, зеркало) по количеству и качеству
при поставках покупателям на территории Республики Беларусь (автомобильная поставка)**

Настоящие Правила (далее по тексту «Правила») регламентируют порядок предъявления рекламаций о несоответствии товаров (листовое стекло и зеркало) по количеству и качеству, и условия их рассмотрения для принятия решений о компенсации, если договором поставки не оговорено иное.

Определения.

Уведомление (рекламационное сообщение): первичное сообщение от Покупателя об обнаруженном предполагаемом несоответствии товара по количеству/качеству.

Информация принимается по электронной почте или факсимильной связи, телефону.

В уведомлении Покупатель предоставляет сведения согласно Перечню №1 (п.1.2 Правил).

Рекламация (претензия): письменный документ (официальное письмо) от Покупателя о несоответствии товара по количеству/качеству, заверенный руководителем, содержащий:

- итоговую оценку ущерба в площади стекла (метры квадратные) и расчет ущерба в денежном выражении;

- конкретное требование о возмещении материального ущерба.

К рекламации Покупатель прилагает результаты согласованной приемки товара (акты), комплект документов и доказательные материалы согласно Перечню №2 (п.3 Правил).

Общие положения.

Покупатель обязан осуществить приемку товара в следующие сроки:

по количеству:

- в отношении видимых повреждений - в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента прибытия автотранспортного средства в согласованный пункт назначения;
- в отношении скрытых (внутритарных) повреждений – в течение 5 (пяти) календарных дней с момента принятия груза от автомобильного перевозчика.

по качеству:

- в отношении видимых дефектов – в течение 7 (семи) календарных с даты поставки товара;
- в отношении скрытых дефектов – в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты поставки товара.

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОБНАРУЖЕННОМ НЕСООТВЕТСТВИИ.

1.1. При обнаружении несоответствия товара (сверхнормативный бой, дефекты и т.д.), Покупатель обязан:

- **приостановить** приемку/переработку партии товара;
- **немедленно письменно уведомить** Поставщика (по электронной почте или факсимильной связи, телефону) и предоставить данные согласно Перечню №1 (п.1.2 Правил);
- **согласовать** с Поставщиком способ продолжения приемки товара (п.2 Правил);
- **обеспечить сохранность** и изолированность данной партии от другого товара, хранящегося на складе Покупателя, до завершения приемки.
- Копию уведомления Покупатель должен сохранить для приложения к претензии (рекламации) (п.3 Правил).

1.2. ПЕРЕЧЕНЬ №1:

СВЕДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ В РЕКЛАМАЦИОННОМ СООБЩЕНИИ (УВЕДОМЛЕНИИ):

а) идентификационные данные поставки, в которой обнаружено несоответствие:

- дата и место обнаружения несоответствия;
- наименование товара;
- дата и № накладной (ТТН-1 либо ТН-2);

б) номера упаковочных ярлыков на блоках с поврежденным товаром;

в) подробное описание:

- **в случае несоответствия ПО КОЛИЧЕСТВУ (повреждение/бой, порча, утрата груза)** при доставке автотранспортом Поставщика:

• вид несоответствия по общепринятой классификации (в частности, для бесцветного стекла – по ГОСТ);

- местонахождение поврежденного товара;
- размер повреждений, их расположение и направление на листе стекла;
- повторение на следующих листах в блоке;
- место расположения самого блока стекла в автомобиле;
- состояние крепления, нарушение упаковки, расшивки, повреждение тары;
- влажность стекла и т.п.;

- в случае несоответствия ПО КАЧЕСТВУ (дефектах) -

- вид несоответствия по общепринятой классификации (в частности, для бесцветного стекла – по ГОСТ);
- размер дефекта, расположение на листе стекла (по полю, по кромке, среднее расстояние между дефектами и их количество);
- повторение на следующих листах в блоке;
- нарушение упаковки, расшивки, повреждение тары;
- условия хранения на складе Покупателя (температура, влажность и т.п.).

При определенных видах предполагаемого брака, обнаруженного при переработке, необходимо **указание вида оборудования, на котором обрабатывалось стекло:**

- при проблемах с нарезкой – тип, производитель и марка инструментов нарезки;
- при проблеме мойки – тип, производитель и марка моечных машин, (при наличии) дополнительно использованные жидкости/средства для мойки, вид щеток;
- прочие сведения, важные для описания несоответствия;

г) общее количество единиц товара с несоответствиями и их **наличие** для предоставления к осмотру и(или) утилизации;

при обнаружении дефекта в процессе переработки – наличие всех деталей с предполагаемым несоответствием;

д) фото/видео материал, исчерпывающе иллюстрирующий обнаруженные предполагаемые несоответствия и возможные причины их возникновения (см. п.1.3 «Правила предоставления фотоматериала»);

е) контактное лицо Покупателя, его телефон и адрес электронной почты, для ведения переговоров о рекламации и координации выезда представителя Поставщика и(или) представителя завода-изготовителя (если возникнет необходимость);

ж) иные недостающие сведения, согласно письменному запросу (по электронной почте или факсу) Поставщика.

1.3. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФОТОМАТЕРИАЛА:

В случае БОЯ (при доставке автомобильным транспортом), следует сделать в присутствии водителя следующие фото:
До разгрузки: сфотографировать сам автомобиль (общий план), вид автомобиля сзади (полностью зрительный щит с номером, возможный перекосяк) и вид автомобиля спереди (полностью тягач с номером); состояние шасси.
До разгрузки: общий вид блоков стекла на подставках до разгрузки, особенности крепления и расположения товара в грузовом отсеке автомобиля (стойки, резина под стойками, боковые доски, крепежные ремни).
До разгрузки: блок с боем (после снятия крепежных ремней и, если необходимо, целых блоков) на транспортировочной пирамиде. На фото должен быть виден упаковочный ярлык(-и), с четко различимой информацией.
При строповке и выгрузке блока (с номером ярлыка): фотографии, отображающие характер боя (удары, трещины, лучи, осыпавшееся стекло и т.д.)
Этот же блок (с номером ярлыка) – после выгрузки;
Этот же блок (с номером ярлыка) – после вскрытия , в котором видно количество боя;
Фото боя крупным планом, позволяющие определить причину боя (заколы, посечки, гвоздь в упаковке, поврежденная тара и т.п.)
В случае ДЕФЕКТОВ:
• Фото бракованных листов и соответствующих им блоков с №№ ярлыков, если брак возможно сфотографировать (общий и крупный планы). • Дефект должен быть обведен фломастером. • Для визуализации размера должна быть приложена линейка.
Для зеркала: • фото бракованных листов и соответствующих им блоков с №№ ярлыков, если брак возможно сфотографировать (общий и крупный планы), • Дефект должен быть обведен фломастером. • Для визуализации размера должна быть приложена линейка. • +фото с маркировкой (время и дата производства) на амальгаме.

Фотографии боя/брака, на которых невозможно идентифицировать товар, к рассмотрению не принимаются.

СОГЛАСОВАНИЕ СПОСОБА ПРОДОЛЖЕНИЯ ПРИЕМКИ ТОВАРА.

2.1. ПО КОЛИЧЕСТВУ:

1. При получении уведомления, Поставщик в течение 1 (одного) рабочего дня подтверждает способ продолжения приемки товара:

а) односторонняя приемка Покупателем в присутствии водителя и(или) представителя перевозчика;
б) совместная приемка с участием представителя Поставщика и(или) третьей (независимой) стороны либо Торгово-промышленной палаты.

2. Если подтверждено присутствие представителей - Покупатель координирует их одновременное прибытие на осмотр (без учета времени, необходимого на проезд).

3. Покупатель возобновляет приемку товара согласованным способом.

4. По результатам приемки оформляется соответствующий Акт, на основании которого Покупатель предъявляет рекламацию.

5. После выгрузки и пересчета последнего блока с товаром из транспортного средства, на котором производилась доставка товара Покупателю, рекламационные сообщения о количестве и повреждениях товара не принимаются, то есть товар считается принятым без замечаний по количеству и повреждениям.

6. Покупатель обязан обеспечить сохранность и изолированность количества поврежденного товара до окончания урегулирования претензии (рекламации) (согласования возврата Поставщику либо утилизации).

2.2. ПО КАЧЕСТВУ:

1. При получении уведомления, Поставщик в течение 3 (трех) рабочих дней подтверждает способ продолжения приемки товара:

а) односторонняя приемка Покупателем;
б) совместная приемка с участием представителя Поставщика и(или) третьей (независимой) стороны либо Торгово-промышленной палаты.

2. Если подтверждено присутствие представителей - Покупатель координирует их одновременное прибытие на осмотр (без учета времени, необходимого на проезд).

3. Покупатель возобновляет приемку товара согласованным способом.

4. Участники приемки отбирают образцы товара с дефектами.

Все образцы нумеруются и снабжаются этикетками с указанием № образца, № блока, №/дата акта, наименования Покупателя.

Часть из отобранных образцов товара Покупатель оставляет у себя до окончания урегулирования рекламации, часть передает представителю Поставщика либо отправляет в его адрес способом, удобным для отправки с обеспечением сохранности.

Образцы должны быть упакованы должным образом, во избежание повреждения покрытия стекла или попадания влаги.

5. По результатам приемки оформляется соответствующий Акт, на основании которого Покупатель предъявляет рекламацию.

6. После переработки партии товара, рекламации по качеству не принимаются, то есть товар считается принятым без замечаний по качеству.

7. Покупатель обязан обеспечить сохранность и изолированность количества дефектного товара до окончания урегулирования рекламации (согласования возврата Поставщику либо утилизации).

3. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ (РЕКЛАМАЦИИ).

1. По окончании приемки согласованным способом (п.2), Покупатель в течение 1 (одного) рабочего дня предъявляет претензию рекламацию, в которой должно быть указано:

- основание рекламации; вид несоответствия по общепринятой классификации (в частности, для бесцветного стекла – по ГОСТ);
- идентификационные данные поставки (дата и № накладной ТН-2 либо ТТН-1, дата и № счета-фактуры, дата и № заказа);
- дата/№ договора;
- дата/№ акта об установлении несоответствия по количеству/качеству;
- конкретные требования Покупателя,
- расчет ущерба в площади стекла и расчет суммы ущерба в денежном выражении,
- банковские реквизиты Покупателя;
- в случае рекламации по качеству – информация об отправленных или переданных дефектных образцах в адрес Поставщика.

2. К претензии должны быть приложены:

- копия уведомления (первичного сообщения);
- результаты согласованной приемки товара (акты), комплект документов и доказательные материалы согласно [Перечню №2](#)

3. Рекламация может сначала предъявляться Поставщику по электронной почте или факсу, но затем должна быть отправлена в его адрес заказной почтой или курьерской службой в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем оформления рекламации.

ПЕРЕЧЕНЬ №2:

КОМПЛЕКТ ДОКУМЕНТОВ И МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРЕТЕНЗИИ (РЕКЛАМАЦИИ):

1. Рекламация ПО КОЛИЧЕСТВУ (повреждение/бой, порча, утрата груза) при доставке автотранспортом Поставщика:

а) Копия уведомления (первичного рекламационного сообщения).

б) Копия заполненного информационного листа (схема расположения повреждений товара в автотранспорте), заверенного подписью водителя и представителями Покупателя.

в) Оригинал рекламационного письма на имя директора ООО «Гласс Поинт Плюс», заверенный Покупателем.

г) Оригинал Акта об установлении несоответствий по количеству и качеству при приемке товара (*обнаружение боя/порчи листового стекла, зеркала*) при автомобильной поставке, составленного с участием водителя и заверенного Покупателем.

Если водитель отказывается подписать акт, то акт должен быть подписан с участием представителя третьей (независимой) стороны, с примечанием, что водитель отказался от подписания акта.

е) Оригинал акта Торгово-Промышленной палаты, в случае приемки товара с ее участием.

ж) Копии документов поставки, подтверждающих стоимость груза, его количество, номенклатуру:

- договор поставки;
- накладная (ТТН-1 / ТН-2);
- счет-фактура;
- упаковочный лист или спецификация с информацией о грузовых местах;
- иные документы поставки, согласно договору поставки (контракту).

з) Материалы фотосъемки, сделанные в присутствии водителя, исчерпывающе иллюстрирующие выявленные предполагаемые несоответствия и возможные причины их возникновения (см. [п.1.3 «Правила предоставления фотоматериала»](#)).

2. Рекламация ПО КАЧЕСТВУ (дефектам):

а) Копия уведомления (первичного рекламационного сообщения).

б) Оригинал рекламационного письма на имя директора ООО «ГлассПоинт», заверенный Покупателем.

в) Оригинал Акта об установлении несоответствий по количеству и качеству при приемке товара (*обнаружение брака/дефектов листового стекла, зеркала*), заверенного Покупателем и подписями членов комиссии

г) Оригинал акта Торгово-Промышленной палаты, в случае приемки товара с ее участием.

д) Копии документов поставки, подтверждающих стоимость груза, его количество, номенклатуру:

- договор поставки;
- накладная (ТТН-1 / ТН-2);
- счет-фактура;
- упаковочный лист или спецификация с информацией о грузовых местах;
- иные документы поставки, согласно договору поставки (контракту).

ж) Материалы фотосъемки, исчерпывающе иллюстрирующие выявленные предполагаемые несоответствия и возможные причины их возникновения (см. [п.1.3 «Правила предоставления фотоматериала»](#)).

з) Образцы стекла, с явно видимыми дефектами.

Образцы должны быть идентифицированы согласно п.2.2 настоящих Правил и упакованы должным образом, во избежание повреждения покрытия стекла или попадания влаги.

Обязательно указываются номера блоков стекла, из которых были отобраны образцы.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ.

1. Поставщик осуществляет рассмотрение рекламации в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения всех необходимых документов, сведений и материалов (включая, при необходимости, образцы) согласно п.3 настоящих Правил.

2. Если рекламация предъявлена Покупателем по электронной почте или факсу, но в течение 10 (десяти) рабочих дней с этого момента комплект документов и доказательных материалов физически не поступил в адрес Поставщика - то рассмотрение рекламации прекращается.

При этом Поставщик письменно уведомляет Покупателя об отклонении претензии (рекламации) из-за превышения сроков предоставления рекламационных документов.

3. Поставщик не несет ответственность за дефекты и повреждения товара, произошедшие вследствие нарушений условий его хранения и(или) переработки Покупателем.

4. Не принимаются к рассмотрению рекламации, предъявленные по истечении сроков подачи и(или) с документацией, оформленной ненадлежащим образом.

Контакты ООО «Гласс Поинт Плюс» для связи о проблемах с боем/браком:

1) менеджер, курирующий сделку с Покупателем (контакт согласовывается при заключении сделки)