



ПОРЯДОК подачи претензий Заказчиками продукции Компании

Для ускорения процесса рассмотрения рекламационных писем, поступающих от Заказчика на качество продукции, кроме документов, определенных в главе 7 «Качество и количество товара» Дилерского договора, необходимо предоставлять следующие, согласно списку, указанного ниже.

Порядок составления и подачи претензии

1. Претензия подается в письменном виде.
2. Направляется в адрес менеджера продаж на электронную почту (который закреплен за Заказчиком) если заказчик не работает в УРС (удаленный рабочий стол).
3. Покупатели (дилеры), которые закреплены за менеджерами дилерского отдела, объектового отдела, отдела продаж 3Д заборы, ОП и имеют доступ к Удаленному Рабочему Столу - самостоятельно регистрируют претензии в 1С, через УРС.
4. Юридическое лицо составляет претензию на фирменном бланке Компании Заказчика.
5. Индивидуальный предприниматель на фирменном бланке, (при отсутствии официального бланка) претензия составляется на бланке форма А-4, где обязательно указывается кому подается (ООО или ИП Шкута), кто подает (ИП или частное лицо), обратный адрес, контактный телефон.
6. В претензии указывается номер реализации, дата получения, когда передано конечному покупателю претензируемый Товар, количество товара по документам и фактически полученное количество, длина, количество поврежденного товара.
7. Указывается в связи с чем подана претензия.
8. Указываются требования заказчика по данному товару (подлежит уценке, замене и т.д)
9. Перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств.
10. Под текстом претензионного письма ставится дата, ФИО, подпись и расшифровка подписи.
11. Для юридических лиц, если рекламационное письмо подписывается не руководителем, то необходимо указать номер доверенности, дающей право представлять интересы Заказчика.

**По каждому рекламационному случаю необходимо
предоставить следующие документы:**

I.

Несоответствия Товара (повреждение либо расхождение по количеству), выявлены при приеме Транспорта Поставщика

1. Рекламационное письмо.



2. АКТ о выявленных несоответствиях ТОРГ-2 (обязательно), с обязательной подписью Заказчика и водителя. (Правила заполнения прилагается).

3. Копия ТН и ТТН с отметками о составлении АКТа.

4. Фотоматериалы, подтверждающие прием Товара расхождениями.

Фотографирование производится в следующем порядке:

- Государственный номер тягача ТС- 1 фото крупным планом.

- Государственный номер прицепа ТС- 1 фото крупным планом.

- Общий вид прицепа с правой, с левой и задней части.

- Зафиксировать повреждение товара и место положения поврежденного Товара относительно других ТМЦ, в грузовом отсеке ТС.

После снятия поврежденного Товара либо Товара с выявленными расхождениями по количеству производится фотографирование:

- Упаковка Товара с информационным ярлыком.

- Следы повреждения упаковки либо не соответствие по счету.

- Номенклатуру и наименование товара (паспорт качества) – 1 фотография крупным планом

- Повреждения – минимум 4 фотографии с разных ракурсов, крупным планом.

- фотографии всех поврежденных изделий с фиксацией повреждений, а также во всю длину изделия.

II.

Не соответствие по качеству Товара, выявленные Заказчиком до передачи Конечному Покупателю.

1. Дополнительно в претензионном письме Заказчик должен указать как происходил прием Товара; Каким способом и с привлечением каких механизмов производилась выгрузка Товар; какое используется оборудование/приспособление (траверсы, стропы); Каким образом был выявлен брак продукции (проверка конечного покупателя, или самостоятельно). Указать количество несоответствующего товара.

2. Предоставляются фотографии:

- Паспорт качества (файл) где должна быть четко видна вся имеющаяся на нем информация. - Фотография упаковки Товара так что бы можно было понять, несоответствия по качеству являются производственным браком или образованы механическим воздействием.

- фотография всей пачки, в которой находились рекламационные изделия, со всех сторон. Пачка на фотографиях должна быть видна полностью.

- Отдельной фотографией производится фотографирование поврежденных изделий. Фотографирование производится таким образом, чтобы повреждения были четко видны.

- При помощи рулетки производятся замеры от краев изделий до места образования повреждений с фотофиксацией данных замеров.



г. Краснодар,
ул. Ростовское шоссе, 66



8 (800) 222-52-62



info@sstkvik.ru



III.

Не соответствие по качеству Товара, выявленные Конечным Покупателем

1.Предоставляются следующие документы:

- Претензия Заказчика
- Претензия Конечного Покупателя, в которой необходимо указать количество несоответствующего товара и какие по порядку, в пачке находились поврежденные листы/панели.
- Подтверждающие документы о передаче Товара Поставщика Конечному покупателю (счет, отгрузочные документы с подписями Покупателя).
- По продукции премиум и премьер класса гарантийный талон, соответствующе оформленный.

2.Предоставить фотографии:

- Паспорт качества (файл), где должна быть четко видна вся имеющаяся на нем информация.
- Фотография всей пачки, в которой находились рекламационные изделия, со всех сторон. Пачка на фотографиях должна быть видна полностью.
- Отдельной фотографией производится фотографирование поврежденных изделий. Фотографирование производится таким образом, чтобы повреждения были четко видны.
- При помощи рулетки производятся замеры от краев изделий до места образования повреждений с фотофиксацией данных замеров.
- Фотографии грунтового покрытия Товара, для возможности идентификации продукции.

IV.

Не соответствие по качеству Товара, выявленные Заказчиком до передачи Конечному Покупателю образованные в результате гарантийного хранения Товара.

1.Претензия.

2.Предоставляются фотографии со следующими изображениями:

- Фотография всей пачки, в которой находятся рекламационные изделия, со всех сторон. Пачка на фотографиях должна быть видна полностью. Так же одновременно с помощью рулетки производится замер длины Товара.
- при наличии маркировки, произвести фотографирование.
- Произвести фотографирование продукции как со стороны поврежденного ЛКП, так и со стороны грунтовой части.
- Сфотографировать очаговые образования повреждений (вздутия ЛКП, коррозия, отслоение ЛКП) в хорошем разрешении.
- Образец с выявленными дефектами направить в адрес Поставщика.



г. Краснодар,
ул. Ростовское шоссе, 66



8 (800) 222-52-62



info@sstkvik.ru



V.

Не соответствие по качеству Товара, выявленные в ходе гарантийной эксплуатации у Конечного Покупателя (коррозия, вздутие и отслоение ЛКП).

1.Предоставляются следующие документы:

- Претензия Заказчика
- Претензия Конечного Покупателя, в которой необходимо указать, когда получен Товар; когда начат монтаж; дата окончания монтажных работ.
Необходимо произвести расчет уклона кровли по следующей формуле: $I=H: L \times 100$, где I это получаемый угол уклона ската, H- вертикальная высота от верхней точки ската до уровня нижней. L-горизонтальное расстояние от нижней точки ската до верхней.
- Подтверждающие документы о передаче Товара Поставщика Конечному покупателю (счет, отгрузочные документы с подписями Покупателя).
- По продукции премиум и премьер класса соответствующе оформленный гарантийный талон.
- фотографии общий вид кровли со всех сторон, в хорошем разрешении; выявленные очаги повреждения как на полную длину листа, так и с увеличением.
- Образец с выявленными дефектами направить в адрес Поставщика.

VI.

Иные случаи несоответствия по качеству Товара, выявленные в ходе проведения монтажных работ на объекте Конечного Покупателя (увеличенные зазоры между листами профилей, смещение одного листа профиля относительно другого, несоответствие геометрии и т.д)

1.Предоставляются следующие документы:

- Претензия Заказчика.
- Претензия Конечного Покупателя, в которой необходимо указать, когда получен Товар; -----
- Каким способом и с привлечением каких механизмов производилась выгрузка Товар;
- Какое использовалось оборудование/приспособление (траверсы, стропы);
- Как производился подъем заказа на обрешетку; Соответствие шага обрешетки рекомендуемым требованиям;
- Каким образом был выявлен брак продукции.

2.Предоставляют фотографии: замерить величины выступов ступенек профиля (металлочерепицы) с обеих сторон профиля (в нижней части листа).



г. Краснодар,
ул. Ростовское шоссе, 66



8 (800) 222-52-62



info@sstkvik.ru



Приложение №1
к Порядку подачи претензий Заказчиками продукции Компании.

Правила заполнения Акта о выявленных несоответствиях.

По каждому рекламационному случаю необходимо предоставить Акт о выявленных несоответствиях по форме ТОРГ-2, либо в иной форме.

В соответствии с Федеральным законом от 06.12.2011 N 402-ФЗ (ред. от 15.12.2025) "О бухгалтерском учете" Акт по форме ТОРГ-2, либо в иной форме, обязательно должен содержать следующие сведения:

1. Наименование документа. Прямо укажите: «Акт о выявленных расхождениях» или «Акт об установленном расхождении».
2. Дата и время составления Акта. Дата, когда факт расхождения был выявлен и зафиксирован, время начала и окончания приемки товара.
3. Место составления Акта. Адрес места, где был обнаружен факт расхождения.
4. Наименование экономического субъекта, составившего Акт. Название вашей организации, или ФИО, или ИП. Адрес, ИНН, телефон.
5. Наименование и адрес Грузоотправителя.
6. Наименование и адрес Перевозчика, государственный регистрационный номер ТС, Ф.И.О. водителя.
7. Данные о документах, на основании которых произведена поставка. Реквизиты документов, подтверждающих поставку товара (дата и номер Договора поставки, УПД, Спецификации, Счета, ТН, ТТН и т.д.).
8. Способ доставки.
9. Содержание факта хозяйственной жизни. Здесь нужно максимально конкретно описать, в чём именно расхождение: по количеству, по качеству, по ассортименту.
10. Величина натурального и (или) денежного измерения факта хозяйственной жизни с указанием единиц измерения. Для количественных расхождений укажите единицу (штуки, метры, размеры товара – длина, ширина), для денежных — сумму разницы или итоговую стоимость недостачи.
11. Сведения об целостности упаковки товара. Имеются ли повреждения упаковки, если имеются, в каком количестве и состоянии.
12. Наименование должности лиц, составивших Акт. Для юридических лиц и ИП указываются должности и Ф.И.О. членов комиссии, для физических лиц указывается только Ф.И.О.
13. Подписи лиц, предусмотренных пунктом 12, с указанием их фамилий и инициалов либо иных реквизитов, необходимых для идентификации этих лиц. Подписи всех участников комиссии (и того, кто выявил расхождение, и того, кто принял решение по нему) с расшифровкой.
14. В случае, если несоответствия товара выявлены в момент выгрузки товара, в Акте обязательно наличие подписи водителя, доставившего товар.

Акты, содержащие не все вышеуказанные обязательные сведения, рассмотрению не подлежат.



г. Краснодар,
ул. Ростовское шоссе, 66



8 (800) 222-52-62



info@sstkvik.ru