

	<b>РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ</b>	<b>ГКА-36</b>
		Редакция 180820

1.1. Данный Регламент представляет собой описание последовательности выполняемых Сторонами действий, направленных на урегулирование претензии.

1.2. Заказчик вправе, предъявить ООО «ДомГласс» («ДГ») претензию с требованием о замене товара ненадлежащего качества. Претензию следует предъявлять по форме Приложения №№1 к настоящему Регламенту, с указанием реквизитов (№, дата) договора поставки, заказов по которым осуществлена поставка некачественной продукции, наименование, количество продукции ненадлежащего качества, описание недостатков и требование о замене с указанием наименования, количества товара.

1.3. Процесс урегулирования претензии делится на следующие этапы:

- 1.3.1. Оформление бланка претензии (Приложение №1);
- 1.3.2. Фотографирование повреждений. Общие требования к предоставляемым фотографиям: фотографии должны быть сделаны с учетом требований к освещенности согласно установленным нормативов; фотографии должны иметь одинаковый формат (jpeg), общий объем фотографий не должен превышать 4 Мбайт.
- 1.3.3. Направление комплекта документов ДГ по претензии по E-mail Ведущему менеджеру «ДГ»;
- 1.3.4. Возврат бракованной продукции;
- 1.3.5. Осмотр продукции, заявленной в претензии;
- 1.3.6. Ожидание решения по претензии;
- 1.3.7. Приемка продукции надлежащего качества, изготовленной взамен брака.

1.4. Претензии предъявляются по скрытым (производственным дефектам) в течение срока гарантии на продукцию в форме документа, приведенного в Приложении №1 к настоящему Регламенту, в порядке, установленном в заключенном Договоре поставки. В случае не читаемости всех загруженных электронных копий документов, ООО «ДомГласс» уведомит о необходимости предоставления / пере сканирования документов со списком необходимых документов. В случае не получения ответа по присланной претензии через 5 (Пять) рабочих дней после направления следует связаться с Вашим менеджером.

1.5. Понятия «бракованной продукции»:

- Браком признается изделие с визуальными дефектами. Брак подразделяется на производственный и механический.
- Производственный брак – это изделия, выполненные не в соответствии с ТУ, имеющие неправильную геометрию, не соответствующие заявке и согласованным чертежам.
- Механический брак - это сколы, царапины, потертости, иные дефекты. Механический брак проверяется Заказчиком в момент поставки.

1.6. Осмотр и фиксация брака при обнаружении брака в момент поставки:

1.6.1. При обнаружении видимых повреждений в момент разгрузки транспортного средства, доставившего продукцию, Заказчику необходимо, не приступая к выгрузке транспортного средства оповестить ООО «ДомГласс» (по телефону или E-mail Ведущему менеджеру), а также пригласить представителя перевозчика для составления акта осмотра (Приложение №3 к Регламенту). Приложением к акту должны быть фото транспортного средства (внешнее состояние, регистрационный номер, запирающие устройства, общее фото расположения всего товара в транспортном средстве; фото поврежденного товара внутри транспортного средства с попаданием в кадр места повреждения).

1.7. Осмотр и фиксация брака при обнаружении брака после поставки:

1.7.1. Вызов представителя ДГ для составления двустороннего акта осмотра (Приложение №3)

	<b>РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ</b>	<b>ГКА-36</b>
		Редакция 180820

обязателен. Заказчик вправе составить односторонний акт осмотра, в случае отказа ООО «ДомГласс» от явки для составления двустороннего акта.

1.7.2. Осмотр стеклоизделий производится следующим образом:

- определение штампа закалки ДГ, т.е. относятся ли предъявленные товары товаром «ДГ»;
- просмотр забракованных деталей согласно дефектам, которые указаны в претензии;
- замеры дефектов измерительными приборами, при необходимости;
- фиксация дефектов, путем их описания в акте осмотра.

1.7.3. Если при осмотре заявленной к браку продукции, сотрудник «ДГ», может дать заключение, что данный вид брака – производственный брак, то в акте осмотра (Приложение №3) указывается - «производственный брак» и стеклоизделие подлежит переделке (замена ненадлежащего товара с недостатками товаром надлежащего качества). Акт подписывается двумя сторонами – ДГ и представителем Заказчика.

1.7.4. Если при осмотре заявленной к браку продукции, сотрудник «ДГ», может дать заключение, что данный вид брака – не относится к производственному браку, то составляется Акт осмотра (Приложение №3), Акт подписывается двумя сторонами. ООО «ДомГласс» в установленные Договором поставки сроки уведомит о принятом по претензии решении.

1.7.5. Если при осмотре заявленной к браку продукции, сотрудник «ДГ», не может определить относится ли данный вид брака к производственному браку, составляется акт осмотра (Приложение №3) в котором указывается, что необходимо дополнительная информация/ документы, при этом срок принятия решения по данной претензии определяется Договором поставки.

1.8. Общие правила оформления Акта осмотра (Приложение №3 к Регламенту):

1.8.1. Представители Сторон, оформляющие (подписывающие) акт осмотра должны иметь доверенность с правом подписания акта о выявленном расхождении по качеству/количеству. Представители Сторон перед составлением акта обмениваются оригиналами доверенностей.

1.8.2. В случае, когда необходимым выезд представителя «ДГ» в место нахождения бракованной продукции, дата и время согласовываются заранее. В случае отказа «ДГ» от участия в составлении Акта осмотра, по электронному адресу Заказчика, указанному в Договоре будет направлено информационное сообщение и Заказчик вправе составить односторонний Акт, при этом принятие решения по Претензии будет осуществлено ДГ после составления Акта осмотра.

1.9. В случае получения Заказчиком информационного сообщения об удовлетворении заявленной претензии следует:

1.9.1. Осуществить возврат продукции ненадлежащего качества в ООО «ДомГласс»\* если возврат не был осуществлен до принятия решения.

1.9.2. Принять продукцию надлежащего качества, изготовленную «ДГ» взамен бракованной.

1.10. Общие правила замены брака на продукцию надлежащего качества:

1.10.1. ООО «ДомГласс» производит замену продукции ненадлежащего качества в объеме равном объему возвращенной продукции ненадлежащего качества. Продукция, возвращенная Заказчиком принимается по стоимости, по которой данная продукция учитывалась на дату реализации Заказчику на основании данных подписанной сторонами товарной накладной, вне зависимости от цен, указанных Заказчиком в документах на возврат.

1.10.2. ООО «ДомГласс» вправе не осуществлять поставку продукции, изготовленной по претензии с требованием о замене до момента передачи Заказчиком ранее поставленной продукции в которой выявлен брак по акту о выявленном расхождении.

	<b>РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ</b>	<b>ГКА-36</b>
		Редакция 180820

- 1.10.3. Возврат бракованной продукции от Заказчика по признанной претензии осуществляется силами Заказчика, если иное не предусмотрено условиями сотрудничества или договоренностями между Заказчиком и ООО «ДомГласс».
- 1.10.4. При поступлении на склад ООО «ДомГласс» продукции с признаками брака, водитель/представитель Заказчика обязан предъявить сотруднику склада ДГ Претензию (Приложение 1) и заполненный Акт приема-передачи стекло продукции для проведения проверки качества (Акт на хранение) (Приложение 2). Если данные документы отсутствуют, сотрудник склада не принимает возвратные изделия.
- 1.10.5. Приемка и оформление возврата осуществляется в день поступления на склад ООО «ДомГласс».
- 1.10.6. На всех рекламационных стёклах отмываемым маркером Заказчиком должны быть отмечены все предъявляемые дефекты.
- 1.10.7. Переделка возврата является приоритетной и осуществляется в минимальные сроки, объективно необходимые для прохождения заказа по производственному циклу.
- 1.10.8. Дату готовности изделий по претензии Заказчик может узнать из рассылки отчета «Текущее состояние заказов клиента», направляемой ДГ в адрес Заказчика по реквизитам электронной почты, указанной в соответствующем Договоре поставки. Отгрузка изделий по рекламации осуществляется после оформления и согласования заявки на отгрузку.
- 1.11. Основания оставления претензии без удовлетворения:
- Присутствует явный дефект, не относящийся к производственному браку после поставки, начала использования Заказчиком или по его указанию третьими лицами, выполнения работ по сборке, монтажу или установке продукции;
  - Несоблюдение условий погрузки, транспортировки, хранения, использования;
  - Претензия о повреждении транспортной упаковки и товара внутри упаковки при самовывозе, либо доставке транспортной компанией;
  - Характер и причины возникновения брака не подтверждаются предоставленными фотографиями и/или актом осмотра;
  - При получении претензии о повреждении транспортной упаковки в случае доставки собственным или наемным автотранспортом, при этом акт осмотра (Приложение №3) не был составлен совместно с представителем перевозчика в момент передачи продукции;
  - Если есть основания считать, что продукция не из ассортимента ДГ, более ранней поставки или возможны другие злоупотребления при заявлении брака;
  - В случае не предоставления фотографий продукции, имеющей механический брак и другие дефекты, связанные с внешним видом, а также составление одностороннего акта осмотра (Приложение №3) без вызова представителя ДГ.

Приложение № 1 Форма бланка претензии  
 Приложение № 2 Форма акта на хранение  
 Приложение № 3 Форма акта осмотра

 <p>Твоя стекольная компания</p>	<b>РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ</b>	ГКА-36
		Редакция 180820

*Приложение № 1 «Форма бланка выставления рекламаций»*



ООО «ДомГласс»  
142000, Московская обл., г. Домодедово, мкр. Западный, тер. ИНТЕГРА, стр. 3  
ИНН 5009080867 КПП 500901001  
ОГРН 1115009004660 тел. (495) 926-65-71

**ПРЕТЕНЗИЯ №**  
**о несоответствующем качестве стеклоизделий**

от " \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_ г.

от \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия)

Договор № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Комиссия в составе:** 1 \_\_\_\_\_  
(должность и ФИО члена комиссии)  
2 \_\_\_\_\_  
(должность и ФИО члена комиссии)  
3 \_\_\_\_\_  
(должность и ФИО члена комиссии)

**составила Рекламацию несоответствующего качества стеклоизделий:**

(номер заказа, наименование стеклоизделий, размеры стеклоизделий, количество)

Товарная накладная № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_

Счет – фактура № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_

Дата поставки продукции: \_\_\_\_\_

Доставка продукции: \_\_\_\_\_

(самовывоз, доставка поставщика)

Состояние тары, упаковки, маркировки \_\_\_\_\_



**РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С  
ПРЕТЕНЗИЯМИ**

**ГКА-36**

Редакция 180820

<b>Детали, предъявленные в претензии: номер заказа, номинал стекла, размеры стекла, кол-во забракованных стеклоизделий</b>	<b>Описание дефекта: вид дефекта, размеры дефектов, количество дефектов</b>

**Требование:** вышеуказанные стеклоизделия, с вышеописанными недостатками поддержат замене на аналогичную продукцию надлежащего качества

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Покупатель : \_\_\_\_\_  
МП

Приложения к Претензии:

- 1.
- 2.

 Твоя стекольная компания	<b>РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ</b>	ГКА-36
		Редакция 180820

*Приложение № 2 «Форма Акта приема-передачи стекло продукции для проведения проверки качества (акт на хранение)»*

**Акт приема-передачи стекло продукции для проведения проверки качества № \_\_\_\_\_  
(без перехода права собственности от Покупателя к Поставщику)**

Дата:	Время:

Адрес приемки: 142000, Московская область, г. Домодедово, мкр. Западный, тер. Интегра, стр.1

Перевозчик: (организация (реквизиты), представитель ФИО (полномочия: паспорт, доверенность)) \_\_\_\_\_

Покупатель (собственник стекло продукции): (организация (реквизиты), представитель ФИО (полномочия: паспорт, доверенность)) \_\_\_\_\_

Передается для проведения проверки качества Поставщиком в рамках предъявленной претензии

№ Заказа	№ Товарной накладной	Кол-во	Размер мм	Толщина мм	Видимые дефекты

Прилагаются следующие документы \_\_\_\_\_

Имеются либо не имеются следы эксплуатации, механические повреждения (сколы, царапины, прочее), следы неправильной эксплуатации и/или ухода \_\_\_\_\_

Маркировка (присутствует/нет) \_\_\_\_\_

Заявленный Заказчиком дефект \_\_\_\_\_

Принял сотрудник склада Поставщика: представитель ФИО (полномочия: паспорт, доверенность) \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один экземпляр получен Покупателем, второй у Поставщика.

Подписи представителей Сторон:

\_\_\_\_\_/ФИО

\_\_\_\_\_/ФИО

 Твоя стекольная компания	<b>РЕГЛАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ПРЕТЕНЗИЯМИ</b>	<b>ГКА-36</b>
		Редакция 180820

*Приложение № 3 «Форма Акта осмотра»*



ООО «ДомГласс»  
 142000, Московская обл., г. Домодедово, мкр. Западный, тер. ИНТЕГРА, стр. 3  
 ИНН 5009080867 КПП 500901001  
 ОГРН 1115009004660 тел. (495) 926-65-71

А К Т осмотра  
 готовых стеклоизделий

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Заказ № / Товарная накладная № / Товарно-транспортная накладная №**

Настоящий акт составлен в том, что комиссия в составе:

представитель Заказчика \_\_\_\_\_

представитель Поставщика/Перевозчика \_\_\_\_\_

Провела осмотр готовых стеклоизделий:

Количество стеклоизделий:

Заключение комиссии:

Члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Члены комиссии:

Подписи представителей Сторон:

\_\_\_\_\_ /ФИО

\_\_\_\_\_ /ФИО