



# **Порядок работы с претензиями и рекламациями**

**Москва**

**2018 г.**

## **1. Оформление претензий и рекламаций.**

1.1. надлежаще оформленная претензия (рекламация) включает в себя следующие документы:

### ***Претензия (рекламация) по количеству и качеству поставленного товара:***

1. претензия, рекламация;
2. надлежащим образом заверенная копия товарной накладной с подписью Директора или Заместителя директора или иного уполномоченного доверенностью представителя Покупателя и необходимыми отметками о приемке товара;
3. надлежащим образом заверенная копия доверенности на подписание товарной накладной;
4. акт проверки (к претензии по качеству обязательно прикладывать фотографии испорченного товара).

### ***Претензия (рекламация) относительно скрытой недостачи и скрытых дефектов упаковки:***

1. претензия, рекламация;
2. акт проверки (обязательно прикладывать также и фотографии дефектных упаковок).

### ***Претензия (рекламация) по некондиционности (скрытые недостатки по качеству):***

1. претензия, рекламация;
2. акт/ТОРГ-2;
3. сертификат независимой экспертизы о проведении экспертизы в соответствии с п. 1.5. настоящей Процедуры.

## **1.2. Претензия, рекламация.**

Претензия (рекламация), составляемая в произвольной форме, пишется:

1. в адрес службы Клиентского сервиса Поставщика;
2. со ссылками на соответствующие акты и сертификаты (номера, даты составления);
3. с формулированием конкретного пожелания/требования к Поставщику;
4. на бланке предприятия;
5. за подписью директора или иного лица, уполномоченного доверенностью представителя Покупателя и подписью Главного (старшего) бухгалтера
6. и заверяется печатью Покупателя;
7. в случае подписания претензии лицом, уполномоченным доверенностью, также приложить надлежаще заверенную копию доверенности.

### **1.3. Товарная накладная или Универсальный передаточный акт (УПД).**

Оригинал товарной накладной или универсальный передаточный акт (УПД) должен:

1. содержать пометки о реальном количестве принятого товара;
2. быть подписан в соответствии с требованиями Поставщика;
3. быть заверен печатью Покупателя.

### **1.4. Акт проверки.**

Акт/ТОРГ-2, составляемый в произвольной форме, должен содержать:

1. информацию об участниках, обстоятельствах и причине/поводе проведения проверки количества, качества или обнаружения скрытых недостатков (недостачи, дефектности упаковки);
2. краткое перечисление проблем (несоответствие количества, качества, скрытые недостатки) с указанием наименования продуктов и типа упаковки, партии товара, даты и времени фасовки, расхождений по количеству, проблем качества и скрытых недостатков, даты поставки, номера расходной накладной;
3. наименование грузополучателя и перевозчика (данная информация должна указываться в актах по проверке количества и качества товара);
4. имена лиц, обнаруживших эти недостатки или присутствовавших при проведении проверки как представители независимых экспертных организаций (данная информация должна указываться в актах проверки скрытых недостатков);
5. подписи не менее трех уполномоченных лиц покупателя (включая, по возможности, представителей третьих, независимых организаций) с указанием их должностей;
6. печать предприятия.

### **1.5. Сертификат о проведении экспертизы по качеству товара.**

Сертификат о проведении экспертизы представляет из себя стандартный документ, подготовленный независимой экспертной организацией, уполномоченной Ростест РФ, и имеющей лицензию на проведение экспертизы качества Товара.

## **2. Предъявление и оформление претензий и рекламаций**

2.1. Претензии и рекламации по количеству и качеству при организации доставки товара Поставщиком принимаются в случае, если они оформлены в соответствии с требованиями настоящей Процедуры в течение 3 (трех) рабочих дней с даты доставки товара. Датой доставки товара считается дата подписи уполномоченным представителем Покупателя расходной накладной Компании или ее складского оператора при приемке товара. В противном случае товар считается принятым по количеству и качеству.

2.2. При организации доставки силами Покупателя (самовывоз) представитель экспедитора/экспедитор Покупателя должен контролировать погрузку и не допускать погрузку на транспортное средство товара в не должном количестве или не должного качества. В противном случае требования по количеству и качеству не принимаются.

2.3. Претензии и рекламации, касательно скрытых недостатков, включая недостачи или дефекты упаковки товара, принимаются в течение 30 (тридцати) дней с даты доставки. Претензии могут представляться только по единицам хранения, которые были приняты в соответствии с условиями настоящего Порядка без требований по количеству и качеству, правильно складировались и транспортировались и не имеют видимых повреждений.

2.4. Претензия (рекламация) относительно некондиционности (скрытый недостаток по качеству) товара принимается в течение его срока годности, различного для разного типа продуктов.

### **3. Передача претензий и рекламаций ООО «ФУКС ОЙЛ»**

3.1. Требование сразу после его оформления направляется покупателем в адрес

ООО «ФУКС ОЙЛ» по электронной почте: [claims@fuchs-oil.ru](mailto:claims@fuchs-oil.ru) или посредством факсимильной связи на номер: +7 (495) 961-01-90 (включая соответствующие акты, сертификаты).

3.2. Одновременно оригиналы этих документов направляются в адрес службы Клиентского сервиса: 125252, г. Москва, ул. Авиаконструктора Микояна, д. 12.

3.3. Неправильно адресованные заявления (претензии и рекламации) к рассмотрению не принимаются.

### **4. Процедура обработки и рассмотрения претензий и рекламаций**

4.1. Регистрация претензий.

Срок регистрации претензии (рекламации) – не более 2 календарных дней с момента получения правильно оформленного комплекта документов.

4.2. Рассмотрение претензии и рекламаций.

Зарегистрированные претензии подлежат рассмотрению по существу вопроса.

1. Претензии по количеству и по недостаче рассматриваются Поставщиком в течение не более 10 рабочих дней с даты регистрации претензии.

2. Претензии по качеству и по скрытым дефектам упаковки и недостаче рассматриваются Поставщиком в течение не более 20 рабочих дней.

3. Претензии по срокам доставки товара рассматриваются Поставщиком в течение не более 20 рабочих дней.

4. Относительно претензий по некондиционности (скрытые недостатки по качеству) в течение 5 рабочих дней с даты регистрации претензии сообщается покупателю о предпринятых или предполагаемых действиях ООО «ФУКС ОЙЛ» в связи с рассмотрением претензии и ориентировочный срок ответа о готовности или неготовности ООО «ФУКС ОЙЛ» удовлетворить претензию.

## **5.     *Заккрытие претензии***

5.1 В случае отрицательного решения – отказ от возмещения – служба Клиентского сервиса Компании направляет письменное уведомление покупателю в течение пяти рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под роспись о получении. Копия решения по претензии (рекламации) остается у сотрудника Клиентского сервиса.

5.2 В случае положительного решения финансовый отдел поставщика направляет оригинал сторнирующего счета-фактуры Покупателю по почте, а копию указанного документа - по электронной почте.

## Приложение №1

### Образец формы претензии

Ниже приведен образец формы, содержащий основную информацию, которая может помочь вам указать основные данные, требуемые для рассмотрения претензии.

Претензия оформляется на бланке предприятия, за подписью директора или иного уполномоченного доверенностью представителя и подписью Главного бухгалтера.

Заверяется печатью предприятия.

1. Сведения о заявителе претензии

Организация

Адрес

Номер телефона

Номер факса

Электронная почта

Контактное лицо

2. Существо проблемы

Изложение сути нарушения, послужившего основанием, для направления претензии, со ссылками на доказательства (приложены заверенные копии)

3. Описание продукции

Наименование

Дата и номер договора

Номер отгрузочного документа/заказа

Ссылка на соответствующие акты и сертификаты (номера, даты составления)

4. Необходимые меры/требования к Поставщику

5. Приложения

Перечень прилагаемых документов

6. Дата, подпись, печать