

Претензионная работа в ООО «ТД НЛМК»

28.09.2021



Публичное акционерное общество
НОВОЛИПЕЦКИЙ
МЕТАЛЛУРГИЧЕСКИЙ
КОМБИНАТ

Россия, 398040
г. Липецк, пл. Metallургов, 2
Факс: +7 (4742) 44 11 11
Email: info@nlmk.ru



Основные пункты

С 4.10.2021 в ООО «ТД НЛМК» вводится новый порядок рассмотрения претензий.

- 1) Все претензии просим направлять на общий электронный ящик pretenz@nlmk.com (желательно ставить в копию ответственного за работу с вами специалиста отдела продаж).
- 2) Ответственный за претензионную работу сотрудник (**Коноплева Юлия**) получит ваше обращение и уведомит о том, что претензия взята в работу.
- 3) В ближайшее время в «Общих Условиях Поставки» будут отображены все изменения связанные с претензионной работой.
- 4) На следующем слайде предоставлен пакет документов необходимый для максимально быстрого рассмотрения претензий.
- 5) Рекламационный акт может быть составлен по образцу ТОРГ-2 или по образцу ООО «ТД НЛМК».

Основная цель: создание единого окна и минимизация времени по рассмотрению претензий.

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ ЗАКАЗЧИКА	
№ АКТА	Дата:
Информация о заказчике	
Заказчик:	
Адрес приемки:	
ИНН:	
Номер договора/чет-договора	
Контактное лицо:	
Тел.:	
Информация о поставщике:	
Поставщик:	ООО "Торговый дом НЛМК"
Юридический адрес поставщика	119017, г. Москва, ул. Старая Баманная 12, дом 1.
ИНН	7705805953
Информация о товаре:	
Описание товара	
Размер, марка	
Номер УПД	
Дата УПД	
Номер сертификата	
Плывка	
Общий вес поставки, т	Вес дефектной части, т
Техническая информация	
Описание дефекта:	
Нарушения по ГОСТ (указать ГОСТ и пункт)	
Состояние упаковки	
Условия хранения продукции	
Состав комиссии:	
Представитель(и) Заказчика:	
Ф.И.О.:	
Должность:	Подпись
Ф.И.О.:	
Должность:	Подпись
Ф.И.О.:	
Должность:	Подпись

Недостача, пересорт выявленные при приемке



1. Заполненный рекламационный Акт с указанием даты и номера отгрузочных документов (УПД).
2. Акт приемки продукции (товаров) по количеству (Торг-2).
3. Отгрузочные документы (ТН/ТТН) с отметкой о недостатке и подписью водителя.
4. Свидетельство о поверке весов и фотографией серийного номера весов.
5. Фотографии Бирок и показаний весов с расхождением.

Повреждение, коррозия по листу



1. Заполненный рекламационный Акт с указанием даты и номера отгрузочных документов (УПД).
2. Акт приемки продукции (товаров) по качеству (Торг-2).
3. Фотография дефектов, включая измерения, подтверждающие расхождения, фото отбракованной продукции в упаковке.
4. Фотография, по которой можно определить условия хранения продукции (при выявления скрытой коррозии).

Во всех случаях

Важно изолировать несоответствующую условиям Договора Продукцию в состоянии поставки (с сохранением упаковки, маркировки) и хранить до принятия Поставщиком решения по претензии в условиях в соответствии с ГОСТ/ТУ на данную Продукцию, не допускающих потери свойств Продукции.

Не соответствие ГОСТ



1. Заполненный рекламационный Акт с указанием несоответствия действующему ГОСТ, пункту ГОСТ, указанием даты и номера отгрузочных документов (УПД).
2. Акт приемки продукции (товаров) по качеству (Торг-2)
3. Фотографии Бирок, дефектов включая измерения подтверждающие расхождения с ГОСТ
4. Протокол проведенных испытаний и заключение при наличии
5. При необходимости в дальнейшем, предоставление образцов для экспертизы. Контакты и адрес места хранения для организации вывоза образцов.

Срыв сроков поставки



1. Правильно оформленная претензия с описанием претензии. (с указанием ссылок на один или несколько подтверждающих документов, подтверждающие финансовые потери). В претензии должна быть указана итоговая сумма дисконта без НДС, дата и номер отгрузочных документов (УПД).
2. Подтверждающие простой документы:
 - а. Документы, подтверждающие простой автомобиля под погрузкой: акты или отметки в транспортных накладных, путевых листах, сопроводительных ведомостях.
 - б. Доказательства понесенных убытков и их размер: договор, заключенный с перевозчиком, акт оказанных услуг, счет-фактура, платежное поручение об оплате.