

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ОЛДИ СВЕТ»**



О.Н.Горункова

Приказ от

№ 221-ОД

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПРИЕМКЕ ТОВАРОВ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ И РАБОТЕ С
ПРЕТЕНЗИЯМИ И РЕКЛАМАЦИЯМИ В ООО «ОЛДИ СВЕТ»**

Разработал:

Юрисконсульт

Шолухова
15.08.2017

О.В.Шолухова

Согласовано:

Главный бухгалтер

Артюхова
15.08.2017

Н.П.Артюхова

Согласовано:

Инженер по качеству

Муха
15.08.2017

С.Ф.Муха

2017 г.

1. Область применения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок приемки по количеству и качеству товаров, изготовленных ООО «ОЛДИ СВЕТ» (далее – Общество), а также изготовленных другими организациями и поставляемых Обществом (далее – Товар), порядок рассмотрения претензий (рекламаций) по количеству и качеству Товаров, поступивших от Потребителей.

1.2. Под Потребителями в тексте настоящей Инструкции понимаются юридические лица или индивидуальные предприниматели, которые приобрели Товар у Общества.

1.3. Приемка Товаров по количеству и качеству, порядок проведения работ по установлению и устранению несоответствий качества Товаров осуществляется в соответствии с Положением о приемке товаров по количеству и качеству, утвержденным Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 03.09.2008 № 1290 (далее – Положение), за изъятиями, установленными настоящей Инструкцией, если договорами, заключенными Обществом с Потребителями (далее – Договор), не установлено иное.

1.4. Переписка между Обществом и Потребителем в целях экономии времени производится посредством электронной почты или факсимильной связи.

1.5. Стороны признают, что факт отправки сообщений с указанных в Договоре и настоящей Инструкции адресов электронной почты, позволяет достоверно установить, что сообщения исходят от соответствующей Стороны Договора. Стороны Договора обязуются обеспечить доступ к данным адресам электронной почты только уполномоченным лицам.

Общество может также осуществлять переписку с Потребителем с ящиков электронной почты с доменным именем @oldisvet.com. Стороны Договора также могут осуществлять переписку на иные адреса, сообщенные в надлежащей форме противоположной Стороне.

2. Общие положения

2.1. Под рекламацией/претензией в тексте настоящей Инструкции понимается обращение Потребителя, связанное с обнаружением несоответствий количества и/или качества Товаров.

2.2. Качество Товара должно соответствовать Техническим условиям предприятия-изготовителя (ТУ), конструкторской документации и другой технической документации предприятия-изготовителя и паспорту (паспортам) на Товар. Качество Товара удостоверяется паспортом на изделие.

2.3. Общество гарантирует качество Товара в течение установленного Договором гарантийного срока. Если Договором гарантийный срок не определен, Общество гарантирует качество Товара в течение 24 месяцев с момента выполнения Обществом обязанности передать Товар, при соблюдении Потребителем требований к выполнению погрузочно-разгрузочных работ и транспортировке, технических норм монтажа, хранения и эксплуатации Товара, установленных предприятием-

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист 3
-----------------	--	------------------

изготовителем Товара и/или Обществом, действующим законодательством Республики Беларусь.

Гарантия на лакокрасочное и цинковое покрытие Товара предоставляется только при разгрузке и монтаже Товара мягкими чалками.

2.4 В случае поступления в адрес Общества уведомления о вызове, претензии, рекламации по качеству, комплектности или количеству поставленного Товара, при не подтверждении заявленной Потребителем рекламации, Потребитель обязан возместить Обществу документально подтвержденные расходы, связанные с прибытием представителя Общества для составления Акта и/или на рассмотрение рекламации.

3. Организация и общие условия приемки Товаров по количеству и комплектности

3.1 Приемка Товара по количеству и комплектности производится Потребителем в момент получения Товара от Общества:

3.1.1 на складе Общества при поставке на условиях самовывоза;

3.1.2 на складе (объекте) Потребителя при поставке на условиях доставки Товара Потребителю.

После подписания ТН (ТТН) претензии по недостатке и/или некомплектности Товара не принимаются.

3.2 Факты выявленных недостатков, некомплектности Товара подтверждаются оформленными Актами о выявленных недостатках (некомплектности Товара) (Приложение №1), подписанными представителями Общества и Потребителя.

3.3 При выявлении недостатка и/или некомплектности Товара в случаях, указанных в п.3.1.2. Инструкции, Потребитель обязан вызвать для участия в продолжении приемки Товара и составления двустороннего акта представителя Общества.

Вызов представителя Общества осуществляется посредством направления последнему уведомления по факсимильной связи или электронной почте oldisvet@inbox.ru не позднее 24 часов после обнаружения несоответствия.

3.4 В уведомлении о вызове представителя Общества в обязательном порядке указываются:

- наименование Потребителя;
- номер и дата заключения Договора, номера и даты транспортных и сопроводительных документов (счета-фактуры, накладной и т.п.), по которым поступил Товар, а также дата его поступления Потребителю;
- наименование Товара, место его нахождения;
- количество недостающего Товара и его стоимость, характер недостатка (количество отдельных мест, внутритарная недостача в поврежденной таре и другие данные, подтверждающие недостачу);

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист 4
-----------------	---	-----------

- время, на которое назначена совместная двусторонняя приемка Товаров по количеству и комплектности (в пределах, установленных настоящей Инструкцией или Договором, сроков);

- лицо, уполномоченное Потребителем на право участия в приемке Товара, в т.ч. на право подписания от имени Покупателя Акта о выявленных недостатках и/или некомплектности Товара (ФИО, место работы, номер телефона).

- электронный адрес для переписки с Потребителем, если он отличается от электронного адреса Потребителя, указанного в Договоре.

На сайте Общества <http://www.oldisvet.com/> в разделе «Инфоцентр» для удобства Потребителей размещена рекомендуемая форма Уведомления о вызове Общества (Приложение №2).

3.5. Потребитель имеет право уполномочить любое юридическое или физическое лицо, в т.ч. индивидуального предпринимателя, представлять его интересы при приемке Товаров по количеству и комплектности, в т.ч. конечного покупателя Товара, монтажную организацию, Заказчика объекта строительства и т.д.

При указании уполномоченного лица в уведомлении выдача доверенности на право участия в приемке Товара не требуется, лицо считается надлежаще уполномоченным.

В случае неявки данного лица для составления Акта, отказа его от подписания Акта, надлежаще уполномоченным лицом на подписание Акта со стороны Потребителя является лицо, присутствующий при составлении Акта в месте нахождения Товара и/или поставившее подпись от имени Потребителя в Акте, при условии заверения подписи печатью или штампом Потребителя (лица, им уполномоченного) или направления акта по почте, в том числе электронной, с адреса Потребителя (лица, им уполномоченного).

3.6. Представитель Общества обязан явиться по вызову Потребителя не позднее четырех рабочих дней после получения уведомления о вызове, если в уведомлении не указан более продолжительный срок.

Если Товар находится не в месте нахождения Общества (в другом населенном пункте) Представитель Общества обязан явиться по вызову Потребителя не позднее четырех рабочих дней после получения уведомления о вызове, не считая времени, необходимого для проезда, если в уведомлении не указан более продолжительный срок.

3.7. В Акте в обязательном порядке должна быть указана следующая информация:

- время и место его составления, наименование Общества и Потребителя и их адреса, а также в случае, указанном в абз.7 п.3.4. Инструкции, наименование Лица, уполномоченного Потребителем на приемку Товара, его адрес;

- фамилия, имя и отчество лиц, участвовавших в приемке Товаров и в его составлении, место их работы, занимаемые должности;

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист 5
-----------------	---	-----------

- наименование изготовителя Товара (при поставке Обществом Товара не собственного производства);
- номер и дата заключения договора, номера и даты транспортных и сопроводительных документов (счета-фактуры, накладной и т.п.), по которым поступил Товар, а также дата его поступления Потребителю;
- дата отправки Товара из пункта отправления или со склада Общества;
- дата прибытия и время доставки Товара в пункт назначения;
- условия хранения Товара на складе Потребителя до его приемки;
- способ определения количества недостающего товара (взвешивание, подсчет грузовых мест, обмер и другие);
- количество некомплектного Товара и перечень недостающих частей, узлов и деталей, их стоимость;
- количество недостающего Товара и его стоимость;
- заключение о причинах и месте образования недостачи;
- другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приемке, необходимо указать в нем для подтверждения недостачи или некомплектности Товара.

Если при приемке товаров будут выявлены не только недостача, но и излишки его против данных, содержащихся в транспортных и сопроводительных документах Общества, то в Акте должны быть указаны точные сведения об этих излишках.

3.8. Акт должен быть составлен и подписан в 2-х экземплярах в день выезда представителя Общества к Потребителю (если Товар находится не на складе Общества) или в день выборки Товара (если Товар находится на складе Общества), один экземпляр непосредственно после подписания передается Обществу. При подписании Акта уполномоченным лицом Потребителя, указанным в абз.7 п.3.4. Инструкции, Потребитель лишается права предъявлять претензии Обществу по основаниям, не указанным в Акте.

3.9. При неявке представителя Общества по вызову Покупателя в установленный срок, направлении Потребителю ответа о том, что выезд производиться Обществом не будет, Потребитель имеет право составить Акт в одностороннем порядке. В случае составления Потребителем Акта в одностороннем порядке, Акт должен быть направлен Потребителем Обществу не позднее 1 рабочего дня с момента его составления.

3.10.Срок поставки недостающего Товара, доукомплектования Товара определяется по соглашению между Обществом и Потребителем. В случае не достижения соглашения о сроках поставки, Общество обязано поставить недостающий Товар в срок не позднее 14 рабочих дней с момента получения надлежащим образом оформленного Акта от Потребителя.

4. Организация и общие условия приемки Товаров по качеству, порядок проведения работ по установлению и устранению скрытых недостатков в гарантийный срок

4.1. Приемка Товара по качеству производится в сроки, предусмотренные Положением, за исключением приемки по качеству лакокрасочного покрытия Товара, которая осуществляется в момент снятия защитной упаковки.

4.2. Потребитель может установить несоответствие качества Товаров после проведения их приемки, в том числе в процессе хранения (при соблюдении необходимых для обеспечения сохранности Товаров условий), при подготовке Товаров к розничной торговле или дальнейшей продаже, в случае их возврата последующим покупателем либо использования в производственных процессах при выявлении скрытых недостатков.

4.3. Приемка Товара по качеству проводится без участия представителя Общества.

4.4. В случае, когда при приемке Товара выявлены несоответствия качества, Потребитель обязан вызвать для участия в продолжении приемки Товара и составления двустороннего акта представителя Общества. Вызов представителя Общества также обязателен при выявлении скрытых недостатков Товара.

4.5. Вызов представителя Общества осуществляется посредством направления последнему уведомления по факсимильной связи или электронной почте oldisvet@inbox.ru не позднее 24 часов после обнаружения несоответствия.

4.6. В уведомлении о вызове представителя Общества в обязательном порядке указываются информация, предусмотренная п.3.4. Инструкции, за исключением информации, указанной в абз.5 п.3.4., а также основные недостатки, обнаруженные в Товаре, количество Товара ненадлежащего качества.

4.7. К уведомлению Потребитель в обязательном порядке прилагает фотографии Товара с дефектами и копии паспортов на Товар.

На сайте Общества <http://www.oldisvet.com/> в разделе «Инфоцентр» для удобства Потребителей размещена рекомендуемая форма Уведомления о вызове Общества (Приложение №3).

4.8. При организации приемки Товаров по качеству, выявлении скрытых дефектов Потребитель обладает правами, предусмотренными в п.3.5. Инструкции. Передача полномочий производится в порядке, предусмотренном в п.3.5. Инструкции.

4.9. Общество обязано в течение 4 (Четырех) рабочих дней с даты получения от Потребителя уведомления с приложением всех необходимых документов, указанных в п. 4.7. Инструкции, направить ему посредством электронной почты и/или факсимильной связи в письменной форме сообщение о получении уведомления.

4.10. Общество в срок не позднее 7-ми рабочих дней с момента получения уведомления и документов, указанных в п.4.7. Инструкции, имеет право запросить

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист 7
------------------------	--	-------------------------

у Потребителя дополнительную информацию в отношении недостатков Товара, об условиях его хранения, монтажа и т.п.

4.11. Представитель Общества обязан явиться по вызову Потребителя для составления Акта не позднее 10-ти рабочих дней после получения уведомления о вызове, документов, указанных в п.4.7. Инструкции, и дополнительной информации, в случае, указанном в п.4.10. Инструкции, не считая времени, необходимого для проезда, если в уведомлении не указан более продолжительный срок.

4.12. В случае предъявления Потребителем претензий в отношении качества Товара (отдельной операции по изготовлению Товара), изготовленного (выполненной) сторонней организацией на основании заключенного с Обществом договора, Общество имеет право привлечь к составлению Акта эту стороннюю организацию.

При этом, сроки явки дополнительно согласовываются Обществом и Потребителем и не могут превышать 10 рабочих дней с момента, указанного в п. 4.11 Инструкции, не считая времени, необходимого для проезда, если в уведомлении не указан более продолжительный срок.

Если необходимость привлечения сторонней организации выявляется после явки представителя Общества для составления Акта, процесс составления Акта приостанавливается, а Общество в срок, не позднее 1 рабочего дня с момента приостановки составления Акта, осуществляет вызов представителя сторонней организации к месту нахождения Товара. Повторная явка для составления Акта производится в срок не позднее 10-ти рабочих дней с момента направления сторонней организации уведомления о необходимости явки.

4.13. В случае предъявления Потребителем претензий в отношении качества светотехнической продукции, Общество в срок не позднее 10 рабочих дней с момента поступления в Общество рекламации с информацией и документами, указанными в п.4.6, п.4.7. Инструкции, имеет право направить Потребителю уведомление о том, что Потребитель должен привезти дефектный Товар (часть Товара) на производство Общества, расположенное по адресу: Минская обл., Борисовский р-н, д. Углы, ул. Московское шоссе, д.2, с приложением всех необходимых документов, указанных в п. 4.7. Инструкции, и передать по товарно-транспортной (ТТН-1) либо товарной накладной (ТН-2) Товар, подлежащий гарантийному ремонту, с указанием в строке «основание отпуска»- «предъявление по гарантии», по залоговой стоимости без НДС, для рассмотрения вопроса о наличии оснований для проведения работ по гарантийному ремонту. В случае отказа Потребителя от доставки товара на производство, Общество имеет право отказать Потребителю в устранении недостатков и замены товара по гарантии.

4.14. Факты выявленных недостатков в Товаре, в т.ч. скрытых, подтверждаются Актами об обнаружении несоответствия качества Товара (Приложение №4), подписанными Обществом и Потребителем (лицом, им уполномоченным). В Акте в обязательном порядке указывается:

- время и место его составления, наименование Общества и Потребителя, а также в случае, указанном в п.4.8. Инструкции, наименование Лица, уполномоченного Потребителем на приемку Товара и/или участие в выявлении скрытых дефектов Товара, место его нахождения (юридический адрес);
- фамилия, имя и отчество лиц, участвовавших в составлении Акта, место их работы, занимаемые должности;
- наименование изготовителя Товара (при поставке Обществом Товара не собственного производства);
- номер и дата заключения Договора, номера и даты транспортных и сопроводительных документов (счета-фактуры, накладной и т.п.), по которым поступил Товар, а также дата его поступления Потребителю;
- наименование, номер и дата составления документа, удостоверяющего качество товара;
- условия хранения Товара на складе Потребителя до составления Акта;
- состояние, недостатки тары и упаковки в момент осмотра Товара;
- количество, полное наименование и перечисление предъявленного к осмотру Товара, не соответствующего требованиям качества, подробное описание выявленных недостатков с указанием возможности ремонта или замены;
- технические нормативные правовые акты, по которым производилась проверка качества Товара;
- заключение о причинах и характере выявленных в Товаре недостатков и причинах их возникновения, с указанием стороны, по чьей вине возникли несоответствия качества;
- другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приемке (составлении акта), необходимо указать в нем для подтверждения ненадлежащего качества Товара.
- Перечень работ и материалов, необходимых для устранения несоответствий качества.

4.15. Акт о выявленных дефектах составляется и подписывается в день выезда представителя Общества к Потребителю или предоставления Товара на склад Потребителя, за исключением случаев, указанных в п. 4.12. Инструкции.

4.16. Лицо, выразившее несогласие с содержанием Акта, обязано изложить в письменном виде свое мнение (прилагается к Акту), о чем в Акте делается соответствующая отметка.

4.17. При неявке представителя Потребителя или Общества, отказе от подписания Акта, акт составляется в одностороннем порядке и направляется другой стороне не позднее 3 рабочих дней с момента его составления.

В случае отказа представителя Общества или Потребителя от подписания Акта, такой отказ должен быть должным образом обоснован и оформлен письменно. Отсутствие письменного отказа означает согласие Общества или Потребителя с Актом.

Общество обязано рассмотреть и дать ответ на полученный от Потребителя Акт в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента его получения.

4.18. Общество имеет право принять решение устранить недостатки и/или заменить некачественный Товар без выезда к Потребителю, когда Обществу достаточно информации, полученной от Потребителя, а выезд к месту нахождения товара нецелесообразен. Общество не позднее 10 (Десяти) рабочих дней после получения уведомления о вызове, документов, указанных в п.4.7. Инструкции, и дополнительной информации, в случае, указанном в п.4.10. Инструкции, направляет Потребителю на подписание Акт об обнаружении несоответствия качества Товара, который Потребитель обязан подписать и вернуть в адрес Общества.

4.19.Срок устранения недостатков определяется в Акте по соглашению сторон. В случае не достижения соглашения о сроках устранения недостатков, Общество обязано устранить недостатки в срок не позднее 14 рабочих дней с момента подписания Акта (или получения Акта в случаях, указанном в п.4.16., п.4.17, п.4.18 Инструкции) при условии предоставления доступа к Товару, выполнения Потребителем работ по демонтажу Товара (при необходимости), а также при наличии благоприятных погодных условий для устранения недостатков (для устранения дефектов лакокрасочного или цинкового покрытия).

4.20.Срок замены Товара – 1 месяц с момента, указанного в п.4.19. Инструкции, и передачи Товара по товарно-сопроводительным документам Обществу (возвратная накладная) на складе Общества, расположенном по адресу: Минская обл., Борисовский р-н, д. Углы, ул. Московское шоссе, д.2.

4.21. В случае нарушения Потребителем требований к выполнению погрузочно-разгрузочных работ и транспортировке, технических норм монтажа, хранения и эксплуатации Товара, установленных предприятием-изготовителем Товара и/или Обществом, действующим законодательством Республики Беларусь, Общество отказывает Потребителю в устранении недостатков Товара. Общество также отказывает Потребителю в устранении недостатков в связи с отсутствием (не подтверждением) несоответствий в качестве Товара, окончанием гарантийного срока, а также в случае выявления:

- следов внешнего воздействия;
- механических повреждений Товара,
- отсутствия паспорта на Товар,
- следов воздействия химически активных и абразивных средств и материалов,
- следов постороннего вмешательства, в т.ч.ремонта (вмешательство в конструкцию) Товара, в т.ч. нарушений защитной пломбы (розовая краска, фирменные наклейки с серийным номером или датой и др.) снаружи или внутри корпуса Товара,
- повреждений, вызванных попаданием внутрь Товара посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных из-за неправильной сборки и/или монтажа Товара,

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист 10
-----------------	--	-------------------

- повреждений, вызванных использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования, работающего или подключаемого в сопряжении с Товаром,

- повреждений, вызванных стихией, пожаром, бытовыми факторами,
- повреждений, вызванных несоответствием стандартам, ТУ, параметров питающих, кабельных сетей и другими внешними факторами (климатическими и иными),

- повреждений, вызванных использованием нестандартных запчастей и расходных материалов, чистящих материалов.

Уведомление об отказе направляется Потребителю не позднее десяти рабочих дней после получения уведомления о вызове, документов, указанных в п.4.7. Инструкции, дополнительной информации, в случае, указанном в п.4.10. Инструкции, и выезда представителя Общества и сторонней организации (в случае, указанном в п. 4.12. инструкции) к месту нахождения Товара.

4.22. Общество имеет право принять решение об отказе в устранении недостатков и/или замены Товара без выезда к Потребителю, когда Обществу достаточно информации, полученной от Потребителя, для того, чтобы принять решение о том, что в поставленном Товаре несоответствия качества отсутствуют, а выезд к месту нахождения товара нецелесообразен. Уведомление направляется Потребителю не позднее десяти рабочих дней после получения уведомления о вызове, документов, указанных в п.4.7. Инструкции, и дополнительной информации, в случае, указанном в п.4.10. Инструкции.

5. Требования к транспортировке (для поставки на условиях самовывоза) и хранению опор

5.1. Товар следует транспортировать автомобильным транспортом в соответствии с Правилами перевозки грузов, действующими на данном виде транспорта.

5.2. Погрузку Товара на транспортные средства и их выгрузку производить с соблюдением мер предосторожности, исключающих возможность их повреждения.

5.3. Автомобили, предназначенные для перевозки Товара, должны быть оборудованы седлообразными подкладками, исключающими смещение и соприкосновение Товара.

5.4. При транспортировании Товар должны быть закреплены от смещения и заклинены.

5.5. При погрузке и выгрузке Товара не допускается:

- применение канатов с выступами или узлами;
- перемещение Товара по земле волоком;
- разгрузка Товара со свободным их падением.

5.6. Условия транспортирования Товара в части воздействия климатических факторов внешней среды – по группе 8 по ГОСТ 15150.

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист 11
-----------------	---	------------

5.7. Товар следует хранить в горизонтальном положении в штабелях, рассортированными по маркам. Товар не должны соприкасаться с грунтом. Нижний ряд Товара укладывают на деревянные подкладки толщиной не менее 100 мм, шириной: для конусных и конических опор - не менее 100 мм, для трубчатых опор - не менее 200 мм, уложенные на ровное основание. Последующие ряды укладывают на деревянные прокладки. Прокладки между рядами Товара должны располагаться строго по вертикали, на расстоянии от 1,8 до 2,2 м от торцов стоек.

5.8. Расположение нижних и верхних торцов Товара чередуют по рядам.

5.9. Размеры поперечного сечения прокладок должны быть: для конусных и конических опор - не менее 40×50 мм, для трубчатых опор - не менее 100*100 мм. Подкладки и прокладки должны иметь вырезы или ограничительные бруски, препятствующие скатыванию (перекатыванию) стоек. Допускается применение подкладок и прокладок из других материалов (с установкой деревянных или резиновых амортизаторов для предохранения стоек от повреждений в местах их опирания).

5.10. По высоте каждый штабель должен состоять не более чем из пяти рядов Товара. Товар укладывают так, чтобы закладные Товара для крепления траверс располагались вертикально. Расстояние между Товарами в свету должно быть не менее 180 мм.

5.11. Проходы между штабелями Товара должны обеспечивать безопасную работу обслуживающего персонала при погрузке, разгрузке и хранении Товара. Ширина проходов между штабелями должна быть не менее 1,0 м.

5.12. Хранение Товара должно производиться в условиях, исключающих возможность механических повреждений. Условия хранения по группе 7 по ГОСТ 15150.

Приложение №1

к Инструкции о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»

АКТ №

О ВЫЯВЛЕННЫХ НЕДОСТАЧАХ (НЕКОМПЛЕКТНОСТИ ТОВАРА)

г. _____

« ____ » _____ г.

Комиссия в составе:

(Ф.И.О., должность, место работы членов комиссии)

с участием представителя Поставщика

(Ф.И.О., должность, наименование Поставщика, адрес Поставщика, если представитель Поставщика не явился, указать данное обстоятельство)

действующего на основании доверенности № ____ от _____.

установила следующее:

1. « ____ » _____ г. на основании Договора N ____ от « ____ » _____ г., товарно-транспортной накладной (товарной накладной) N ____ от « ____ » _____ г. Поставщик передал Покупателю следующий Товар (далее - Товар):

(указывается наименование товара и его количество, единицы измерения, цена, в том числе НДС ____%)

а Покупатель принял Товар.

2. Приемка Товара производилась по адресу:

3. Время начала и окончания приемки Товара: _____

Причины несвоевременности приемки, время их возникновения и устранения:

(заполняется, если приемка товаров произведена с нарушением установленного срока)

4. Дата и номер уведомления о вызове представителя Поставщика: _____

5. Дата отправки Товара из пункта отправления или со склада Поставщика: _____

6. Дата и время прибытия Товара в пункт назначения (склад (объект) Покупателя): _____

7. Условия хранения Товара на складе Покупателя до его приемки: _____

8. Определение количества Товара производилось на: _____

(исправных весах или другими средствами измерений, прошедшими в установленном законодательством порядке поверку)

9. Пломбирование и взвешивание отгруженного Товара, исправность пломб и содержание оттисков согласно действующим на транспорте правилам осуществил:

(продавец или перевозчик)

10. Общая масса Товара (фактическая и по документам): _____.

11. Масса каждого грузового места, в котором обнаружена недостача (фактическая и по ярлыку на таре или упаковке) _____.

12. Транспортная и отправительская маркировка мест (по документам и фактически), наличие или отсутствие упаковочных ярлыков, пломб на отдельных грузовых местах: _____.

13. Способ определения количества недостающего товара (взвешивание, подсчет грузовых мест, обмер и другие), возможности вмещения недостающего Товара в грузовое место _____.

14. Количество недостающего, некомплектного Товара и перечень недостающих частей, узлов и деталей, их стоимость: _____.

№ п/п	Полное наименование недостающего Товара или некомплектного товара, п. в ТТН	Единица измерения	Количество (объем)	Перечень недостающих Товаров, их частей, узлов и деталей	Стоимость недостающего Товара или недостающих частей, узлов и деталей	Срок допоставки, доукомплектования Товара

15. Технические нормативные правовые акты, образцы (эталон), по которым производилась проверка качества Товара: _____.

16. Заключение о причинах и месте образования недостачи и причинах их возникновения: _____.

17. Другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приемке, необходимо указать в Акте для подтверждения недостачи или ненадлежащего качества и некомплектности Товара: _____.

18. Точные сведения об излишках Товара: _____.

(заполняется, если при приемке товаров будут выявлены не только недостача, но и излишки его против данных, содержащихся в транспортных и сопроводительных документах продавца)

19. Об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности, предупреждены.

Подписи членов комиссии: _____ ()

_____ ()

_____ ()

Представитель Поставщика _____ ()

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист
-----------------	---	------

Приложение №2

к Инструкции о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»

Образец уведомления о вызове Поставщика при обнаружении недостачи (некомплектности) Товара

ФИРМЕННЫЙ БЛАНК

Директору ООО «ОЛДИ СВЕТ»
Горунковой О.Н.

№ _____ от _____

О вызове представителя поставщика

Уведомляем Вас, что согласно договору поставки от _____ N _____ по ТТН (ТН) _____ N _____ от _____ Вашим предприятием был поставлен товар.

При приемке были обнаружены следующие недостатки Товара:

Количество недостающего, некомплектного Товара и перечень недостающих частей, узлов и деталей:

№ п/п	Полное наименование недостающего Товара или некомплектного товара, п. в ТТН (ТН)	Единица измерения	Количество (объем)	Перечень недостающих частей, узлов и деталей

Просим Вас направить представителя для совместной приемки товара по качеству, которая состоится _____ в _____ по адресу: _____.
(дата приемки, время приемки) (место нахождения Товара)

Лицо, уполномоченное от имени Покупателя принимать решение по всем вопросам определения недостатков в поставленном Товаре, в т.ч. подписывать Акт о выявленных недостатках (некомплектности Товара):

(Ф.И.О., номер телефона, должность и наименование организации, в которой

это лицо работает (если это юридическое лицо не Покупатель)

Электронный адрес для переписки с Покупателем _____

Приложение: 1. Фотографии на ____ л. в 1 экз.

Директор _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист
-----------------	---	------

Приложение №3

к Инструкции о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»

Образец уведомления о вызове Поставщика при обнаружении несоответствия качества Товара

ФИРМЕННЫЙ БЛАНК

Директору ООО «ОЛДИ СВЕТ»
Горунковой О.Н.

№ _____ от _____

О вызове представителя поставщика

Уведомляем Вас, что согласно договору поставки от _____ N _____ по ТТН (ТН) _____ N _____ от _____ Вашим предприятием был поставлен товар.

При _____ были обнаружены следующие недостатки Товара:
(приемке, монтаже или в процессе эксплуатации)

При приемке Товара выявлены следующие недостатки Товара:

№ п/п	Полное наименование Товара, в котором выявлены несоответствия качества, п. в ТТН (ТН)	Единица измерения	Количество (объем)	Подробное описание выявленных недостатков

Просим Вас направить представителя для совместной приемки товара по качеству, которая состоится _____ в _____ по адресу: _____.
(дата приемки, время приемки) (место нахождения Товара)

Лицо, уполномоченное от имени Покупателя принимать решение по всем вопросам устранения дефектов в поставленном Товаре, в т.ч. подписывать Акт об обнаружении несоответствия качества товара: _____

(Ф.И.О., номер телефона, должность и наименование организации, в которой

_____ это лицо работает (если это юридическое лицо не Покупатель)

Электронный адрес для переписки с Покупателем _____.

Приложение: 1. Фотографии на _____ л. в 1 экз.

2. Копии паспортов на светотехническую продукцию на _____ л. в 1 экз.

Директор

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

к Инструкции о приемке товаров по количеству и
качеству и работе с претензиями и рекламациями в
ООО «ОЛДИ СВЕТ»

Г. _____

« » _____ Г.

(Наименование Поставщика, Покупателя, сторонней организации, Ф.И.О., должность членов комиссии)

1. № и дата договора, ТН (ТТН), на основании которых был поставлен Товар, не соответствующий требованиям качества _____

2. Дата и номер уведомления о вызове представителя Поставщика:

3. Наименование, номер и дата составления документа, удостоверяющего качество Товара: _____

4. Условия хранения Товара на складе Покупателя до момента составления Акта:

5. Состояние, недостатки тары и упаковки в момент осмотра Товара:

6. При приемке Товара выявлены следующие недостатки:

[illegible]

ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Инструкция о приемке товаров по количеству и качеству и работе с претензиями и рекламациями в ООО «ОЛДИ СВЕТ»	Лист 17
-----------------	--	--------------------------

7. Гарантийный срок установлен п. _____ Договора от _____.20____.

8. Технические нормативные правовые акты, по которым производилась проверка качества Товара: _____. Средства измерения, которые использовались в ходе приемки (с указанием даты их поверки), – _____

9. Заключение о характере выявленных в Товаре недостатков и причинах их возникновения с указанием стороны, по чьей вине возникли дефекты: _____

10. Перечень работ, необходимых для устранения дефектов (заполняется, если возможно устранение дефектов без замены Товара): _____

11. Перечень материалов, необходимых для устранения дефектов (заполняется, если возможно устранение дефектов без замены Товара): _____

12. Другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приемке, необходимо указать в Акте для подтверждения ненадлежащего качества Товара: _____

13. Об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности, предупреждены.

Подписи членов комиссии:

_____()
_____()
_____()
_____()
_____()

Заполняется после устранения несоответствий качества Товара

Несоответствия качества устранены _____, претензии по качеству Товара отсутствуют:
(дата устранения)

Представитель Поставщика

Представитель Заказчика

(должность)

(должность)

(подпись)

(ФИО)

(подпись)

(ФИО)