

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке действий при обнаружении несоответствия продукции и правилах составления необходимых документов

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке действий при обнаружении несоответствия продукции и правилах составления необходимых документов (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к действиям при обнаружении несоответствия продукции при её приемке на объект грузополучателя, единые требования по правилам заполнения необходимых документов для предъявления претензии.

1.2. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил перевозки грузов автомобильным транспортом» № 272 от «15» апреля 2011 г. и другими нормативными правовыми актами.

1.3. Обстоятельства, могущие служить основанием для материальной ответственности перевозчиков, грузоотправителей и грузополучателей при автомобильных перевозках грузов, удостоверяются актами и отметками грузоотправителя (грузополучателя) и перевозчика в товарно-транспортной накладной/транспортной накладной.

1.4. Несоблюдение порядка приемки продукции, отсутствие необходимых документов и/или отметок в документах, либо их ненадлежащее оформление является основанием для отклонения претензии.

2. Порядок действий при обнаружении несоответствия продукции качеству и/или количеству при приемке продукции

2.1. Если при вскрытии машины обнаружены визуальные повреждения, такие как смещение панелей, повреждение защитной пленки или повреждения панелей, лицу, ответственному за приемку продукции необходимо **до начала разгрузки** зафиксировать этот факт с помощью видео или фотосъемки.

Съемка должна быть осуществлена таким образом, чтобы можно было установить:

- номер транспортного средства, его прицепа;
- общий вид места расположения поврежденной продукции в прицепе (чтобы при этом был виден номер прицепа);
- вид продукции в прицепе после снятия тента, транспортировочных щитов, стяжных ремней;
- общий вид пачки с ее номером, наименованием и номенклатурой (расположенным на этикетке) и характером повреждений продукции;
- детальное изображение каждого выявленного дефекта или несоответствия продукции;
- поэтапный процесс выгрузки поврежденной продукции;
- выгруженную продукцию с повреждениями, которые невозможно было зафиксировать в транспортном средстве;
- другие материалы, позволяющие полноценно оценить характер и причины дефектов или несоответствий, а также обстоятельств, которые могут служить основанием для материальной ответственности сторон.

Фотографии должны быть читаемыми и сделаны в вышеуказанной последовательности. Фотографии или видеозапись должны содержать дату разгрузки транспортного средства, для чего съемка должна осуществляться с функцией «дата и время».

2.2. После выгрузки продукции грузополучатель составляет Акт в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящей Инструкции.

Производить вскрытие поврежденной пачки и отбраковку панелей без участия представителя ООО «Спецпоставка» и/или ООО «Электрощит-Стройсистема», или письменного разрешения ООО «Электрощит-Стройсистема» - запрещено.

Вызов представителя поставщика/грузоотправителя в этом случае является обязательным.

2.3. Грузополучатель должен обеспечить хранение продукции ненадлежащего качества или некомплектной продукции в условиях, предотвращающих ухудшение ее качества и смешение с другой однородной продукцией.

2.4. По результатам приемки продукции по качеству и количеству с участием покупателя/грузополучателя и Дилера, составляется *акт о фактическом состоянии и количестве полученной продукции* по форме ТОРГ-2.

2.5. Акт о скрытых недостатках продукции, которые не могли быть обнаружены при проверке и выявлены лишь в процессе обработки, подготовки к монтажу, в процессе монтажа должен быть составлен в течение 5 дней после обнаружения недостатков, однако не позднее четырех месяцев со дня поступления продукции на склад получателя, обнаружившего скрытые недостатки.

2.6. Если в составлении акта участвует представитель Поставщика, то к установленному 5-дневному сроку добавляется время, необходимое для его приезда.

2.7. Если до прибытия представителя поставщика/грузоотправителя продукция использована по назначению или реализована покупателем/грузополучателем, она засчитывается в счет надлежащего исполнения обязательств Поставщика.

3. Правила заполнения акта, удостоверяющего материальную ответственность перевозчика, грузоотправителя и грузополучателя при автомобильных перевозках грузов

3.1. Акт (приложение №1) составляется заинтересованной стороной в день разгрузки транспортного средства.

3.2. В акте должны удостоверяться следующие обстоятельства:

- а) утрата или недостача груза, порча или повреждение груза;
- б) несоответствие между наименованием, весом и количеством мест груза в натуре и данными, указанными в товарно-транспортной накладной/транспортной накладной;
- в) другие обстоятельства, которые могут служить основанием для материальной ответственности сторон.

3.3. Акт должен содержать:

- а) дату и место составления акта;
- б) фамилии, имена, отчества и должности лиц, участвующих в составлении акта;
- в) краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для составления акта;
- г) в случае утраты или недостачи груза, повреждения (порчи) груза – их описание и фактический размер. Описание должно содержать подробную информацию: цвет, длину, ширину, толщину, номер ТЗ и пачки, общее количество продукции в пачке, их нумерацию снизу, вверх, указание номера расположения поврежденной продукции в пачке, иную необходимую информацию. Характеристики имеющихся повреждений продукции, должны содержать точно описание дефекта его размеры;
- д) подписи участвующих в составлении акта сторон;
- е) отметка о наличии приложения, материалов фото или видеосъемки, с указанием количества листов.

3.4. Акт составляется в количестве экземпляров, соответствующем числу участвующих в его составлении лиц, но не менее чем в 2 экземплярах. Исправления в составленном акте не допускаются.

3.5. Акты должны заверяться подписями грузоотправителя (грузополучателя) и водителя.

3.6. Ни одна из сторон не имеет права отказаться от подписания актов. При несогласии с содержанием акта каждая сторона вправе изложить в нем свое мнение.

3.7. В случае отказа перевозчика/водителя, грузоотправителя и грузополучателя от подписания акта, в акте делается отметка «от подписи отказался» и указывается причина отказа. В этом случае, указанные обстоятельства должны быть удостоверены подписью третьих (незаинтересованных, посторонних) лиц.

3.8. О составлении акта должна быть сделана отметка во всех экземплярах товарно-транспортной накладной/транспортной накладной, содержащая краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для ее проставления. Указанные отметки осуществляют должностные лица, уполномоченные на составление актов.

4. Правила заполнения акта формы ТОРГ - 2

4.1. По результатам приемки продукции по качеству и количеству с участием представителей, составляется акт о фактическом качестве и количестве полученной продукции по форме ТОРГ-2 (приложение №2).

Акт должен быть составлен в день окончания приемки продукции по качеству и количеству.

4.2. В Акте должны быть указаны в обязательном порядке следующие данные:

- Наименование получателя продукции и его адрес;
- Дата и номер акта;
- Место приемки товара;
- № и дата товарно-транспортной накладной;
- № технического задания;
- Наименование и адрес поставщика;
- Дата отправки продукции с завода;
- Дата прибытия продукции на объект;
- Вид доставки;
- Данные автотранспорта;
- Условия хранения продукции на складе получателя до составления акта;
- Состояние тары и упаковки в момент осмотра продукции, содержание наружной маркировки тары;
- Количество, номенклатура и перечисление предъявленной к осмотру и фактически проверенной продукции с выделением продукции забракованной, подлежащей исправлению;
- Подробное описание выявленных недостатков и их характер;
- Количество (шт.) и длины несоответствующей продукции, цвет, марку;
- Другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приемке, необходимо указать в акте для подтверждения ненадлежащего качества или количества продукции;
- Заключение о характере выявленных дефектов в продукции и причина их возникновения.

4.3. Акт должен быть подписан всеми лицами, участвовавшими в проверке качества и количества продукции. Лицо, не согласное с содержанием акта, обязано подписать его с оговоркой о своем несогласии и изложить свое мнение.

В акте перед подписью лиц, участвовавших в приемке, должно быть указано, что эти лица предупреждены о том, что они несут ответственность за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

5. Требования к содержанию претензии

5.1. В претензии отражается следующая информация:

- дата и место составления;
- полное наименование, адрес места нахождения лица, подавшего претензию;
- полное наименование, адрес места нахождения лица, к которому предъявляется претензия;

- номер и дата договора на поставку продукции, по которому выявлена несоответствующая продукция;

- номер и дата спецификации;

- номера и даты товаросопроводительных документов;

- наименование объекта;

- краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для подачи претензии;

- номера технических заданий на несоответствующую продукцию;

- номенклатура продукции (включая длину, ширину, толщину продукции и количество (штук) и вид выявленных несоответствий;

- перечень прилагаемых документов, подтверждающих обстоятельства, изложенные в претензии (акт и товарно-транспортная накладная/транспортная накладная, с отметками, фото или видеосъемка, доверенности и др.);

- если произведена независимая экспертиза продукции, то приводится заключение независимого эксперта;

- претензия должна в обязательном порядке иметь фамилию, имя и отчество, должность лица, подписавшего претензию, его подпись, заверенную печатью.

5.2. Претензия должна быть направлена в ООО «Спецпоставка» по почте не позднее 30 дней с момента обнаружения обстоятельства, являющегося основанием для предъявления претензии.

5.3. Ответ на претензию должен быть дан Поставщиком/грузоотправителем в течение 14 дней с момента получения всех необходимых документов по претензии.

5.4. В случае положительного решения по претензии Дилер оформляет возврат несоответствующей продукции товарной накладной, аналогичной форме № ТОРГ-12, утвержденной Постановлением Госкомстата России от 25 декабря 1998 г. № 132 и счет-фактурой с указанием, что это несоответствующая продукция.

Приложение № 1
к Инструкции о порядке действий
при обнаружении несоответствия продукции
и правилах оформления необходимых
документов

ОБРАЗЕЦ АКТА

АКТ №1

г. Иваново

" 20 " ноября 2021г.

Автотранспортное предприятие или организация _____
ООО «Рейс»

Марка и номер автомобиля Вольво аб123в

Номер прицепа АБ 1234 33

Настоящий Акт составлен в присутствии следующих лиц:

водитель ООО «Рейс» И. И. Иванов, кладовщик ООО «Торговая компания» П.П. Петров, иные лица _____
фамилия, должность

Грузоотправитель ООО «Электроцит-Стройсистема»

Грузополучатель ООО «Торговая компания»

Товарно - транспортная

накладная N 864 от " 17 " ноября 2021 г.

Наименование груза Панель стеновая базальтовая ПСБ-100

Описание обстоятельств, вызвавших составление Акта: При вскрытии машины обнаружались повреждения заводской упаковки на пачках №12,15; видимые повреждения сэндвич-панелей.

Описание повреждений:

№ п/п	№ т/з	№ пачки	Панелей в пачке, шт	№ поврежденных панелей	Тип панелей	Толщина панелей	Цвет RAL/RR	Длина (мм)	Характер повреждений	Фото, №	Примечание
1	т/з 1234 5	12	6	1,2	ПСБ	100	9003/9010	6230	Повреждение упаковки, замятие замка	1,2,3,4,5,6	
2	т/з 1234 5	15	6	1	ПСБ	100	9003/9010	6230	Повреждение упаковки, повреждение лакокрасочного покрытия	7,8,9.	

Приложение: Фотографии на 9 листах.

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

Подписи: Водитель подпись
 Кладовщик подпись
 Иные лица

И.И. Иванчов
П.П. Петров

Приложение № 2
к Инструкции о порядке действий
при обнаружении несоответствия продукции
и правилах оформления необходимых
документов

ОБРАЗЕЦ АКТА ТОРГ-2

Унифицированная форма № ТОРГ-2
Утверждена постановлением Госкомстата
России от 25.12.98 № 132

Форма по ОКУД		Код	
000 "Счастливчик", г. Самара, ул. Ленина, д. 85 <small>(организация, адрес, номер телефона)</small>		0330202	
по ОКПО			
Зид деятельности по ОКДП			
Основание для составления акта	приказ, распоряжение <small>(ненужное зачеркнуть)</small>	номер	1
		дата	20 11 2011
Вид операции			

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель
Директор ООО "Счастливчик"
(должность)
подпись А.Г. Макаров
(расшифровка подписи)

Номер документа	Дата составления
1	20.11.2011

А К Т

ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ ПО КОЛИЧЕСТВУ
И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЕМКЕ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ «__» ____ г.

Место приемки товара г. Смоленск, ул. Лермонтова, д. 102
Настоящий акт составлен комиссией, которая установила: « 20 » ноября 2011 г.
по сопроводительным документам ТТН № 864 от 17.11.2011
(наименование, номер, дата)

доставлен товар. Документ о вызове представителя грузоотправителя, поставщика, производителя:
(ненужное зачеркнуть)
телеграмма, факс, телефонограмма, радиogramма № _____ от «__» ____ г.
(ненужное зачеркнуть)

Грузоотправитель ОАО "Термостепс-МТЛ", г. Самара, ул. Заводская, д.5
(наименование, адрес, номер телефона)

Производитель ОАО "Термостепс-МТЛ", г. Самара, ул. Заводская, д.5
(наименование, адрес, номер телефона)

Поставщик ОАО "Термостепс-МТЛ", г. Самара, ул. Заводская, д.5
(наименование, адрес, номер телефона)

Страховая компания _____
(наименование, адрес, номер телефона)

Договор (контракт) на поставку товара № ДП-12/11/11 от « 31 » декабря 2011 г.

Счет-фактура № 864 от « 17 » ноября 2011 г.

Коммерческий акт № _____ от «__» ____ г.

Ветеринарное свидетельство (свидетельство) № _____ от «__» ____ г.

Железнодорожная накладная № _____ от «__» ____ г.

Способ доставки а/м Вольво № am458c /63
(вид транспортного средства)

Дата отправления товара « 17 » ноября 2011 г.
со станции (пристань, порта) отправления _____
(наименование)

или со склада отправителя товара ОАО "Термостепс-МТЛ", г. Самара, ул. Заводская, д.5
(наименование)

ДАТА, ВРЕМЯ, ч. мин.								
прибытия товара на станцию (пристань, порт) назначения	вскрытия вагона, автофургона, контейнера и других транспортных средств	выдачи товара организацией транспорта	доставки товара на склад организации-получателя	начала разгрузки	приемки товара			окончание
					начало	приостановление	возобновление	
20.11.2011	20.11.2011	20.11.2011, 11.00	20.11.2011, 11.15	20.11.2011, 12.00	20.11.2011, 1, 12.00			20.11.2011, 16.25

Определение количества товара (продукции) проводилось _____ **пересчетом количества и сверкой**
(взвешиванием, счетом мест, обмером и т.п.,

с ТТН и комплекточной ведомостью

_____ место определения количества товара (продукции)

Взвешивание товаров (продукции) проводилось на исправных весах, проверенных в установленном порядке. Сведения об исправности весоизмерительных приборов (тип весов, год клеймения) _____

Другие данные _____

По остальным товарно-материальным ценностям, перечисленным в сопроводительных документах поставщика, расхождений в количестве и качестве нет.

Подробное описание дефектов (характер недостачи, излишков, ненадлежащего качества, брака, боя) и мнение комиссии о причинах их образования **две верхние пачки панелей при транспортировке переместились относительно кузова транспортного средства к правому и заднему борту по ходу движения, повреждение упаковки 2х пачек № 12 и №15, повреждение отдельных панелей: деформация замковых соединений на 3х панелях, повреждение лако-красочного покрытия ПСБ-100, длина 6230, 9003/9010**

Заключение комиссии **в процессе транспортировки повреждены панели: ПСБ-100, длина 6230, 3 штуки, 9003/9010, 18,69 м2 ввиду неправильной загрузки. Данные панели не подлежат монтажу и подлежат возврату. Необходима замена данных панелей.**

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

Председатель комиссии	Директор ООО "Торговая компания" (место работы, должность)	подпись (подпись)	П.В. Васильев (расшифровка подписи)
Члены комиссии:	менеджер проекта ООО "Счастливчик" (место работы, должность)	подпись (подпись)	А.А. Дорожная (расшифровка подписи)
	Кладовщик ООО "Торговая компания" (место работы, должность)	подпись (подпись)	В.В. Петров (расшифровка подписи)
	_____ (место работы, должность)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)

Представитель грузоотправителя (поставщика, производителя)

_____ (место работы, должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Документ, удостоверяющий полномочия _____
№ _____ выдан « _____ » _____ Г.

Акт с приложением на _____ листах получил _____

Главный (старший) бухгалтер _____
(подпись) _____ (расшифровка подписи)

Решение руководителя _____