

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ И РЕКЛАМАЦИЯМИ

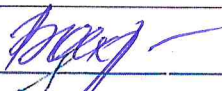
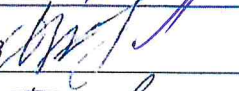
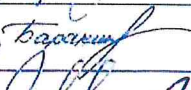
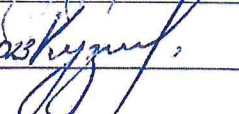
MOVING YOUR WORLD



LOCAL FUCHS PROCESS DEFINITION

LF-PD MS 2.52

Порядок работы с претензиями и рекламациями

	Отдел / Организация / ФИО	Дата	Подпись
Разработал	LW / FOR / Вахромкина О.	01.01.2023	
Разработал	BS / FOR / Коновалова А.	01.11.2023	
Согласовано	MS / FOR / Баракшина Ю.	01.11.2023	
Согласовано	BS / FOR / Баранова Е.	01.11.2023	
Утвердил	MD / FOR / Кузминков П. А.	01.11.2023	

Содержание

1.	Цель	3
2.	Область применения	3
3.	Термины и аббревиатуры	3
4.	Ответственность	3
5.	Общее положение	3
5.1	Требования покупателей по количеству товара.....	4
5.2	Требования по качеству товара.....	4
5.3	Требования относительно скрытых недостатков по количеству (недостача) и качеству (дефект упаковки, несоответствие по качеству).....	4
5.4	Представление и оформление претензий и рекламаций	5
5.5	Оформление претензий и рекламаций.....	5
5.6	Передача претензий и рекламаций ООО «ФУКС ОЙЛ»	6
5.7	Процедура обработки и рассмотрения претензий и рекламаций	7
5.8	Закрытие претензии.....	8
5.9	Компенсация	8
6.	Ссылки	8
7.	Приложения.....	8
8.	История изменений.....	9

1. Цель

Настоящий документ устанавливает порядок работы с претензиями и рекламациями, необходимый для подтверждения соответствия качества продукции, процессов и всей системы менеджмента качества установленным требованиям в целом. Данный документ разработан в соответствии с нормативной документацией и внутренними процедурами, принятыми в ООО «ФУКС ОЙЛ», в том числе в соответствии со Сводом Стандартов и Правил Поставщика.

Настоящий документ является обязательной документированной процедурой системы менеджмента качества, функционирующей в ООО «ФУКС ОЙЛ», разработанной в соответствии с требованиями ISO 9001:2015.

2. Область применения

Требования данного документа распространяются на процесс взаимодействия с клиентами в части работы с претензиями и рекламациями.

3. Термины и аббревиатуры

В настоящем документе применены следующие термины, определения и сокращения:

Предъявляющий претензию – лицо, предъявляющее претензию.

Претензия – письменное заявление покупателя в произвольной форме в адрес ООО «ФУКС ОЙЛ» на обнаруженное несоответствие качества, комплектности поставленной продукции, установленным требованиям или нарушение срока поставки (передачи) продукции ООО «ФУКС ОЙЛ». Претензия является одним из способов досудебного урегулирования споров.

Рекламация – письменное заявление покупателя в произвольной форме относительно скрытых недостатков по количеству (недостача) и качеству (дефект упаковки, несоответствие по качеству). Рекламация является одним из видов претензии.

4. Ответственность

Ответственный за процесс	Директор по поддержке бизнеса Юрист
Ответственный за исполнение	Менеджер клиентского сервиса Ведущий специалист клиентского сервиса Специалист клиентского сервиса

5. Общее положение

Прием и рассмотрение претензий является способом защиты интересов покупателей ООО «ФУКС ОЙЛ».

Покупатели вправе направить письменное заявление (претензия или рекламация) в адрес ООО «ФУКС ОЙЛ» с требованиями по количеству товара, требованиями по качеству товара или по срокам поставки товара.

При рассмотрении письменного заявления уполномоченные сотрудники ООО «ФУКС ОЙЛ» руководствуются принципами объективности, справедливости, беспристрастности и конфиденциальности.

Результатом рассмотрения каждого полученного письменного заявления от покупателя является решение (удовлетворение) возникших претензий в отношении ООО «ФУКС ОЙЛ» или мотивированный отказ в удовлетворении письменного заявления.

Для выявления и предотвращения причин поступления претензий (рекламаций) систематически проводятся: анализ поступающих претензий и рекламаций, анализ корректирующих и предупреждающих действий, периодические проверки внутренних документов, внутренние аудиты систем менеджмента качества, обучение персонала, проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ, меры по совершенствованию системы менеджмента качества по результатам анализа.

5.1 Требования покупателей по количеству товара

Проверка количества товара осуществляется:

1. при погрузке на транспортное средство Покупателя (в случае самовывоза),
2. при приемке товара на складе Покупателя в случае доставки товара силами привлеченного Поставщиком перевозчика.

Количеством товара считается количество единиц хранения. Для продукции, расфасованной в емкости объемом 45 литров и выше (бочки и т.п.), единицей хранения является одна емкость (бочка и т.п.). Для продукции, расфасованной в емкости объемом 25 литров и менее, единицей хранения является:

1. при поставках полными поддонами – 1 поддон;
2. при поставках неполными поддонами – 1 коробка с канистрами объемом до 5 литров включительно или 1 емкость объемом от 10 до 25 литров.

Покупатель может выставить Компании требования по количеству в случае, если количество единиц хранения в поставке не совпадает с количеством, указанным в соответствующей товарной накладной Компании или ее складского оператора.

5.2 Требования по качеству товара

Проверка качества товара осуществляется:

1. при погрузке на транспортное средство Покупателя (в случае самовывоза),
2. при приемке товара на складе Покупателя в случае доставки товара силами привлеченного Поставщиком перевозчика.

Дефектами качества считаются следующие дефекты упаковки единиц хранения, обнаруживаемые при процедуре приемки или погрузки-выгрузки товара:

1. единица хранения повреждена, товарный вид потерян полностью или частично;
2. единица хранения не маркирована или неправильно маркирована;
3. единица хранения не закрыта, не опломбирована, или пломба на упаковке повреждена (в случаях, когда пломба требуется стандартом упаковки);
4. единица хранения имеет явные признаки порчи (протечка и т.п.)
5. единица хранения просрочена, срок годности истек.

5.3 Требования относительно скрытых недостатков по количеству (недостача) и качеству (дефект упаковки, несоответствие по качеству)

Скрытыми недостатками признаются недостатки, которые не поддаются выявлению при приемке товара по количеству и качеству, и могут быть выявлены позднее (в соответствии с предусмотренным сторонами договора поставки сроком приемки товара по качеству).

5.3.1 Недостачей является некомплектность поставляемого товара, а именно:

1. несоответствие количества емкостей, устанавливаемых на поддон без картонных коробок, или коробок с пластиковыми канистрами количеству, указанному в соответствующей товарной накладной;
2. несоответствие количества пластиковых канистр в коробках количеству, указанному в соответствующей товарной накладной;
3. несоответствие количества продукции в канистре и/или бочке номинальному весу, указанному на фирменной этикетке, более чем 0,8 %.

5.3.2 Дефектом упаковки является:

1. полная или частичная потеря емкостями с продукцией товарного вида;
2. брак, допущенный при производстве емкостей (отсутствие мерной линейки, отсутствие этикеток или неверная маркировка емкостей, отсутствие защитной фольги, крышки или стопорного кольца на крышке, пломбы).

5.3.3 Товар считается несоответствующим (по качеству) в том случае, если одновременно выполняются три условия:

1. Значения одного или нескольких параметров (технических свойств) товара, отличаются (т.е. ниже) от значений заявленных в сертификате соответствия и/или от значений, установленных фирменными стандартами и сообщенных потребителю в официальной форме.

2. Указанное несоответствие касается параметров, подлежащих обязательному определению согласно стандартам на производстве данного вида товара (заявленным международным стандартам (SAE, API и т.п.) или внутрифирменным стандартам, включая ТУ на продукцию, производимую на территории РФ).

3. В результате такого несоответствия Товар становится негодным или ограниченно годным к использованию по прямому назначению.

5.4 Представление и оформление претензий и рекламаций

5.4.1 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 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.

5.4.2 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 имеющего несоответствие по качеству товара. В противном случае требования по количеству и качеству не принимаются.

5.4.3 Претензии и рекламации касательно скрытых недостатков, включая недочеты или дефектов упаковки товара, принимаются в течение срока, установленного законом или заключенным договором поставки. Претензии могут представляться только по единицам хранения, которые были приняты в соответствии с условиями настоящей Процедуры без требований по количеству и качеству, правильно складировались и транспортировались и не имеют видимых повреждений, перечисленных в п.5.2 настоящей Процедуры в части требований по качеству.

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

5.5 Оформление претензий и рекламаций

5.5.1 Надлежаще оформленная претензия (рекламация) включает в себя следующие документы.

Претензия (рекламация) по количеству и качеству поставленного товара:

- претензия, рекламация;
- надлежащим образом заверенная копия товарной накладной с подписью Директора или Заместителя директора или иного уполномоченного доверенностью представителя Покупателя и необходимыми отметками о приемке товара;
- надлежащим образом заверенная копия доверенности на подписание товарной накладной, если приемку товара осуществил представитель покупателя, действующий по доверенности;
- акт проверки (к претензии по качеству обязательно прикладывать фотографии несоответствующего по качеству товара).

Претензия (рекламация) относительно скрытой недочеты и скрытых дефектов упаковки:

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

Претензия (рекламация) о несоответствии по качеству (скрытые недостатки по качеству):

- претензия, рекламация;
- протокол (заявление);
- акт независимой экспертизы о проведении экспертизы в соответствии с п.5.5. настоящего документа.

5.5.2 Претензия, рекламация.

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

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

5.5.3 Товарная накладная.

Оригинал товарной накладной должен:

- содержать пометки о реальном количестве принятого товара;
- быть подписана в соответствии с требованиями законодательства и Поставщика;
- быть заверена подписью уполномоченного на приемку товара представителя Покупателя и печатью Покупателя.

5.5.4 Акт проверки.

Акт, составляемый в произвольной форме, должен содержать:

- информацию об участниках, обстоятельствах и причине/поводе проведения проверки количества, качества или обнаружения скрытых недостатков (недостачи, дефектности упаковки);
- 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;
- наименование грузополучателя и перевозчика (данная информация должна указываться в актах по проверке количества и качества товара);
- имена лиц, обнаруживших эти недостатки или присутствовавших при проведении проверки как представители независимых экспертных организаций (данная информация должна указываться в актах проверки скрытых недостатков);
- подписи не менее трех уполномоченных лиц покупателя (включая, по возможности, представителей третьих, независимых организаций) с указанием их должностей;
- печать предприятия.

5.5.5 Свидетельство факта проведения экспертизы по качеству товара.

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

5.6 Передача претензий и рекламаций ООО «ФУКС ОЙЛ»

5.6.1 Требование, а также необходимые документы, сразу после его оформления направляется покупателем в адрес ООО «ФУКС ОЙЛ» по электронной почте cs@fuchs-oil.ru, stock@fuchs-oil.ru.

5.6.2 Одновременно оригиналы этих документов направляются в адрес клиентского сервиса: 248903, г. Калуга, Бокс № K134.

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

5.7 Процедура обработки и рассмотрения претензий и рекламаций

5.7.1 Регистрация претензий.

Клиентский сервис, получив претензию (рекламацию), проводит регистрацию полученного документа, причем процесс регистрации включает в себя следующие действия:

- Проверка правильности составления претензии (рекламации).
- В случае неправильного оформления претензии (рекламации) – инструктирование Покупателя по телефону или по электронной почте по правилам оформления претензии (рекламации) в течение двух рабочих дней.
- Получение по факсу или по электронной почте почтовой квитанции от Покупателя об отправке оригинала претензии (рекламации) со всеми сопроводительными документами заказным письмом в адрес Поставщика.
- Присвоение правильно оформленной претензии порядкового регистрационного номера и даты регистрации.
- Письменное подтверждение Покупателю о регистрации (номер и дата) принятой к рассмотрению претензии (рекламации), по возможности по электронной почте, с копией курирующему менеджеру по продажам Поставщика (ответственному исполнителю).
- В день регистрации претензия (рекламация) со всем пакетом документов и с визой сотрудника отдела клиентского сервиса Поставщика передается на рассмотрение по существу в соответствии с правилами настоящего стандарта.
- В случае несоответствия конечного варианта претензии (рекламации) положениям настоящего стандарта, ведущий сотрудник Клиентского сервиса письменно уведомляет Покупателя о невозможности рассмотреть претензию по существу. Письменное уведомление о невозможности рассмотрения претензии по существу с указанием оснований отправляется покупателю (по возможности, по электронной почте) с копией курирующему менеджеру по продажам поставщика (ответственному исполнителю). Не принятая к рассмотрению претензия (рекламация) регистрируется и передается в архив.
- Срок регистрации претензии (рекламации) – не более 2 календарных дней с момента получения правильно оформленного комплекта документов.

5.7.2 Рассмотрение претензии и рекламаций.

Зарегистрированные претензии подлежат рассмотрению по существу вопроса.

- Претензии по количеству и по недостатке рассматриваются Поставщиком в течение не более 10 рабочих дней с даты регистрации претензии.
- Претензии по качеству и по скрытым дефектам упаковки и недостатке рассматриваются Поставщиком в течение не более 20 рабочих дней.
- Относительно претензий, имеющих несоответствий по качеству (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.
- Отдел клиентского сервиса Поставщика осуществляет контроль за выполнением сроков рассмотрения претензий. В случае невозможности выдержать сроки рассмотрения претензии в соответствии с настоящим стандартом, отдел клиентского сервиса ООО «ФУКС ОЙЛ» уведомляет Покупателя о переносе срока решения вопроса по претензии.
- К рассмотрению поступивших в ООО «ФУКС ОЙЛ» претензий (рекламаций) по качеству и несоответствия по качеству (скрытые недостатки по качеству) уполномоченный сотрудник клиентского сервиса привлекает сотрудника технического отдела.

5.8 Закрытие претензии

- В случае отрицательного решения – отказ от возмещения – клиентский сервис 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.
- В случае положительного решения финансовый отдел поставщика направляет оригинал сторнирующего счета-фактуры Покупателю по почте, а копию указанного документа по электронной почте.

5.9 Компенсация

1. Претензии и рекламации, оформленные не в соответствии с требованиями, изложенными в настоящем стандарте, не рассматриваются и возмещению не подлежат.
2. Возмещению подлежат претензии (рекламации), если норма потерь товара по любой из перечисленных в настоящем стандарте причин, составляет 0,5% и более от суммы соответствующей поставки. Претензии от покупателей относительно потерь товара до 0,5% от суммы соответствующей поставки к рассмотрению не принимаются и возмещению не подлежат.
3. Возмещению подлежат все обоснованные претензии (рекламации) относительно сверхнормативных (более 0,5% от суммы соответствующей поставки) потерь товара.
4. Компания возмещает покупателю транспортные расходы по замене товара только в случае поставки в адрес покупателя товара, подлежащего компенсации более, чем на 50%.
5. Размер возмещения сверхнормативных (более 0,5% от суммы соответствующей поставки) потерь товара зависит от характера потерь. 100%-ному возмещению (превышающие норматив в 0,5% от суммы соответствующей поставки) подлежат обоснованные в соответствии с настоящим стандартом претензии и рекламации по количеству, недостатке и несоответствия по качеству товара.

5.9.1 Возмещения иных претензий производится с учетом следующих условий:

- Незначительная потеря товарного вида единицей хранения (наличие подтеков масла на бочках, 20-литровых канистрах, коробках с мелкими емкостями, незначительная деформация бочек) – не компенсируется;
- Отсутствие на товаре более 5% крышек или пломб (где это необходимо) на бочках или канистрах, дефект крышек (включая стопорные кольца), отсутствие или не герметичность защитной мембраны на 5, 4-литровых и/или 1-литровых канистрах не повлекшие за собой существенной потери товара - компенсация до 5% от стоимости товара, подпадающего под претензию;
- Частичная потеря бочками или канистрами товарного вида вследствие деформации при сохранении герметичности и/или не повлекшие за собой существенной потери товара - компенсация до 10% от стоимости товара, подпадающего под претензию;
- Существенная потеря бочками или канистрами товарного вида вследствие деформации и/или потери герметичности и/или потеря 20% продукции – скидка до 20%;
- Полная потеря товарного вида товара и потеря свыше 20% продукции – компенсация до 100%;
- Конкретный размер компенсации определяется при рассмотрении претензии (рекламации) по существу.

6. Ссылки

ISO 9001:2015
IATF 16949:2016

7. Приложения

Нет приложений.

8. История изменений

Версия	Изменения по отношению к предыдущей версии
1	Введено впервые – изменений нет.
2	Плановый пересмотр документа