



JSC "PIASTRELLA"

ЗАТ "ПІАСТРЕЛЛА"

01013, Україна, м. Київ, вул. Будіндустрії, 7, тел.: (044) 545-70-58, тел./факс: (044) 545-70-57;
р/р 26001000695201 в АКБ «Київ» м. Києва, МФО 322498, ЗКПО 33293530 св-во 100027960 ІПН 332935326587;
р/р 26000010005606 в Філії «УніКредит Банк», ТзОВ м. Києва, МФО 300744; e-mail: piastrella@piastrella.com.ua
Web: <http://www.piastrella.com.ua>

Уважаемые партнеры!

Сообщаем, что для ускорения процесса рассмотрения возможных претензий, связанных с качеством отгружаемой нами продукции, нами разработан перечень вопросов, подлежащих обязательному освещению.

Задачи по приему и первичной обработке претензий возложены на подразделение сбыта, так что претензия может быть отправлена на адрес электронной почты ЗАО "Пиастрелла": sale@piastrella.com.ua, либо другие почтовые ящики должностных лиц предприятия с обязательным указанием в копии вышеуказанного электронного адреса.

Претензия оформляется в виде официального письма за подписью руководителя компании, с указанием контактных данных лица, ответственного за работу по претензии (ФИО, телефон, адрес электронной почты и др.). Суть претензии должна быть изложена четко, не допуская двусмысленных толкований. В претензии отражаются дата поступления продукции, номер и дата инвойса, коды продукции, ее количество, стоимость, характер брака, предложения по компенсации (сумма) с ее подробным обоснованием, другая необходимая информация, позволяющая внести ясность в суть вопроса, разобраться в причинах сложившейся ситуации и обеспечить недопущение подобных фактов в дальнейшем.

К письму в обязательном порядке прилагаются:

1. **Акт приемки продукции установленной формы** (согласно действующему законодательству страны дилера), утвержденный руководителем. В акте должны быть указаны:
 - a. Код продукции (например, KG 02 LD\3);
 - b. Количество бракованной продукции (в м²);
 - c. Вид брака (бой сверх нормы, несоответствие требованиям ГОСТ – кривизна, несоответствие геометрическим размерам и т.п.), недостача либо излишки;
 - d. Стоимость продукции (по инвойсу);
 - e. Номер и дата инвойса (счета-фактуры);
 - f. Методика проведения проверки качества продукции (каким инструментом, по каким методикам, ГОСТ или ТУ);
 - g. Заключение комиссии о причинах брака, боя, недостатка или излишков продукции.
 - h. Предложения комиссии.
2. Копия инвойса (счета-фактуры).
3. **Копия железнодорожной накладной (СМГС)** – при отправке ж/д транспортом.
4. Фотографии всей продукции, подтверждающие характер брака (боя) и его объемы. Фотографии должны быть четкими, не размытыми, выполненными при достаточном освещении и в разрешении, достаточном для объективного их изучения. Формат – JPEG.
5. **Фотографии упаковки** проблемной продукции, на которых должна быть четко **видна заводская маркировка/кодификация, позволяющая установить дату и смену**, ответственную за выпуск продукции.
6. При наличии боя – обязательно фотографии продукции внутри вагона до его разгрузки со всех ракурсов (для выяснения причин – возникли ли они в ходе погрузки либо транспортировки), отдельные фотографии проблемных паллет до вскрытия упаковки, с фотографиями паспортов качества (есть на каждой паллете).

Ваши претензии будут рассмотрены в течение 15 рабочих дней, по результатам рассмотрения Вам будет предоставлен письменный ответ. При невыполнении перечисленных выше требований своевременного и объективного рассмотрения гарантировать не можем.

С уважением,

Председатель правления



Т.К. Гудкова