

Мировой лидер в производстве
березовой фанеры

Претензии

Документы, требования, процесс

С.-Петербург, 01 июня 2019 г.

Что делать, если у вас есть претензия?

- ✓ Оформить претензию в письменной форме!
- ✓ ВСЕ претензии должны направляться на claims@sveza.com
- ✓ Стандартный срок рассмотрения претензии 8 рабочих дней.

Из чего состоит претензия от клиента?

- ✓ Письмо – претензия
- ✓ Отгрузочные документы (сч/ф, УПД)
- ✓ Транспортные накладные
- ✓ Фотографии, видео

Письмо - претензия



Greenwood Office Center, 17, Putilkovo, Krasnogorsk District,
69th km of MKAD, Moscow Region, Russia, 143441

Tel.: +7 (495) 783 00 35, Fax: +7 (495) 783 00 34, www.sveza.com

Claim / Претензия

Date / Дата: 25.05.2020

Int Ref No. / № претензии: 50190320

Company / Компания: ООО ZVEZDA

From Company / От Компании: ООО SVEZA-Les / ООО СВЕЗА-Лес

Contact Person / Контактное лицо: Margarita Ostanina / Маргарита Останина

Receiver / Грузополучатель: ООО ZVEZDA

Delivery terms / Условие поставки: DAP

Mill sender / Комбинат-отправитель: JSC "SVEZA Ust'-Izhora" / НАО «СВЕЗА Усть-Ижора»

Upload date / Дата загрузки: 06.05.2020

Contract No., Date / Контракт №, Дата: 6805-ZVESDA,
19.12.2018

Vehicle No. / № трансп. ср-ва:
A027MM32/BA309132

Reason for claim / Причина претензии:

Order cancellation / Отмена заказа

Detailed description of the claim / Подробное описание сути претензии:

For your order no. 50190320, Addendum no. 1004-U a truck was ordered with license plate no.

A027MM32/BA309132. On the morning of 06/05/2020 the above mentioned vehicle arrived for loading at the mill

JSC "SVEZA Ust'-Izhora". Later, the driver was informed that the order was cancelled and the loading will not be

made. Thus, the transportation was aborted.

In accordance with p. 6.4.1.1. of the agreement no. 036-18-EX of transport forwarding for cargo shipment

arrangement by motor vehicle within international traffic: in case of customer's cancellation of order less than 48

hours before loading date, stated in the Application, the customer pays the seller a fine in the amount of 10% of the

cost of seller's services, as specified in the Application.

Based on the above, we ask you to repay the resulting amount of debt in the amount of 10% of 1950 Euro – 195

Euro (in Russian Rubles according to Central Bank currency rate as of date of loading disruption, the rate was

79,1189. Total – 15 428,19 Russian Rubles). In the purpose of payment, please specify "Payment by the claim no.

50190320 dated 25.05.2020".

По вашему заказу №50190320, addendum №1004-U, была заказана машина с государственным номером

A027MM32/BA309132. Утром 06.05.2020 указанный автомобиль прибыл на загрузку на комбинат НАО «СВЕЗА

Усть-Ижора». Позже водителю сообщили, что заказ был отменен и отгрузки не будет. Таким образом,

получился срыв перевозки.

В соответствии с пунктом 6.4.1.1. договора № 036-18-EX транспортной экспедиции на организацию перевозки

грузов автотранспортом в международном сообщении: в случае отказа Заказчика от Заявки менее, чем за 48

часов до даты погрузки, установленной в Заявке, Заказчик уплачивает Исполнителю штраф в размере 10% от

стоимости услуг Исполнителя, указанных в Заявке.

На основании вышесказанного просим Вас погасить образовавшуюся сумму задолженности в размере 10%

от 1950 Евро – 195 Евро (в рос.рублях по курсу ЦБ РФ на дату срыва погрузки, курс - 79,1189. Итого – 15 428,

19 рос.рублей). В назначении платежа просим указать «Возмещение ущерба по претензии №50190320 от

25.05.2020».

Best regards | С уважением

Margarita Ostanina | Маргарита Останина

Manager of technical customer support | Менеджер группы технической поддержки клиентов

www.sveza.ru | ms.ostanina@sveza.com



Фирменный бланк компании - полное название компании и её юридический адрес.

Дата составления и номер претензии.

Описание сути претензии, с обязательным указанием номера заказа, артикула бракованного материала, количества брака и суммы компенсации.

Ф.И.О. Ответственного лица и его координаты для обратной связи.

Транспортные накладные: необходимо сделать отметки о прибытии и убытии с комбината. А так же, отметки о браке, недостатке, пересорте, если обнаружили. Отметки делаются во всех экземплярах.

Приложение № 4 к Правилам перевозок грузов автомобильным транспортом в РФ, Постановление Правительства РФ от 30.12.2011 №1208, от 03.12.2016 № 1311, от 12.12.2017 № 1529

000412923206006411307

ТРАНСПОРТНАЯ НАКЛАДНАЯ

Экземпляр № 702916	от 15.03.2019	дата	Заказ (заказка) №
1. Грузоотправитель (грузовладелец)		2. Грузополучатель	
ООО «СВЕЗА-ЛЕС» обособленное подразделение, 617005, Россия, Пермский край, Нытвинский район, пос.Уральский, ул. Московская, 14 (фамилия, имя, отчество, адрес места назначения, номер телефона — для факсимильной связи (указываемого лица))		Акционерное общество «Промстройцентр-Восток», Россия, Республика Татарстан, 420088, Казань, ул. Халитова, д. 8 (фамилия, имя, отчество, адрес места назначения, номер телефона — для факсимильной связи (указываемого лица))	
3. Наименование груза наименование наименования груза (грузового места) — в соответствии с ДТОУ, или название и другая необходимая информация к грузу			
Грузовых мест: 24	28 316 М3	(количество грузовых мест, маркировка, код тары и способ упаковки)	
Масса нетто: 19,4830 Т	Масса брутто: 20,2810 Т	(масса нетто (брутто) грузовых мест в килограммах, размеры (длина и ширина, объем грузовых мест в кубических метрах)	
в случае перевозки опасных грузов — информация об опасном грузе, маркировка, маркировка или адрес и наименование в грузовой Б.А.Т. ДОПОГ			
4. Сопроводительные документы на груз Товарная накладная 653010821 (перечень прилагаемых к транспортной накладной документов, государственных ДТОУ, сертификатов, лицензий, сертификатов, иных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо действительные копии указанных документов, если такие документы прилагаются к перевозимым материалам в соответствии с правилами)			
Товарные накладные: 653010821 15.03.2019 (список, прилагаемых к грузу документов, вкл. счета-фактуры, сертификатов, лицензий, сертификатов, иных документов, имеющих отношение к перевозимому грузу, либо репертуарные номера указанных документов, если такие документы прилагаются к перевозимым материалам в соответствии с правилами)			
5. Указания грузоотправителя (перечень транспортных средств, необходимых для перевозки груза (вид, марка, грузоподъемность, вместимость и др.) (указания, необходимые для выполнения доставки груза, контроля, хранения и прочих требований, установленных законодательством Российской Федерации) (указания о порядке оплаты и температурных режимах перевозки, указаниях и условиях упаковки и таровании груза и прочих условиях, связанных с перевозкой груза)			
6. Прием груза 617005, Нытвинский район, пос.Уральский, ул. Московская д. 14 (адрес места отгрузки) 15.03.2019 9:00:00 (дата и время приема (распечатать дату и время приема)) (подпись грузоотправителя (распечатать дату и время (буквы)) (подпись грузоотправителя (распечатать дату и время (буквы))		7. Сдача груза АО «ПРОМСТРОЙЦЕНТР-ВОСТОК», Россия, Республика Татарстан, 420088, Казань, ул. Халитова, д. 8 (адрес места выгрузки) (дата и время сдачи (распечатать дату и время выгрузки)) (подпись получателя (распечатать дату и время (буквы)) (подпись получателя (распечатать дату и время (буквы))	
8. Условия перевозки СОГЛАСНО ЗАКОНДАТЕЛЬСТВА РФ, ТЕХНИЧЕСКОМУ КАРТЫ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОГРУЗОЧНО-РАЗГРУЗОЧНЫХ РАБОТ И ТОВАРНОЙ НАКЛАДНОЙ (указание о выполнении требований законодательства Российской Федерации в части выполнения работ по перевозке груза, маркировке, упаковке, тарованию, маркировке груза, маркировке груза)			
9. Информация о принятии заказа (заказки) к исполнению (дата принятия заказа (заказки) к исполнению) (фамилия, имя, отчество, должности лица, принявшего заказ (заказку) к исполнению) (подпись)			

000412923206006411307

10. Перевозчик

Колесов И.В.

СВЯЗЬ

11. Транспортное средство

А.441 ЕР 716

12. Оговорки и замечания перевозчика

13. Прочие условия

14. Перевозчиков

15. Стоимость услуг перевозчика и порядок расчета перевозочной платы

16. Дата составления, подписи сторон

17. Отметки грузоотправителя, грузополучателя и перевозчиков

Краткое описание обстоятельств, послуживших основанием для отметки	Расчет и размер штрафа	Подпись, дата
При выгрузке обнаружен брак пиломатериала РСФР 8х4 F1E III B.2140x1220мм ДКРХССС		Колесов И.В. 15.03.2019
		Колесов И.В. 15.03.2019

Фотографии - требования



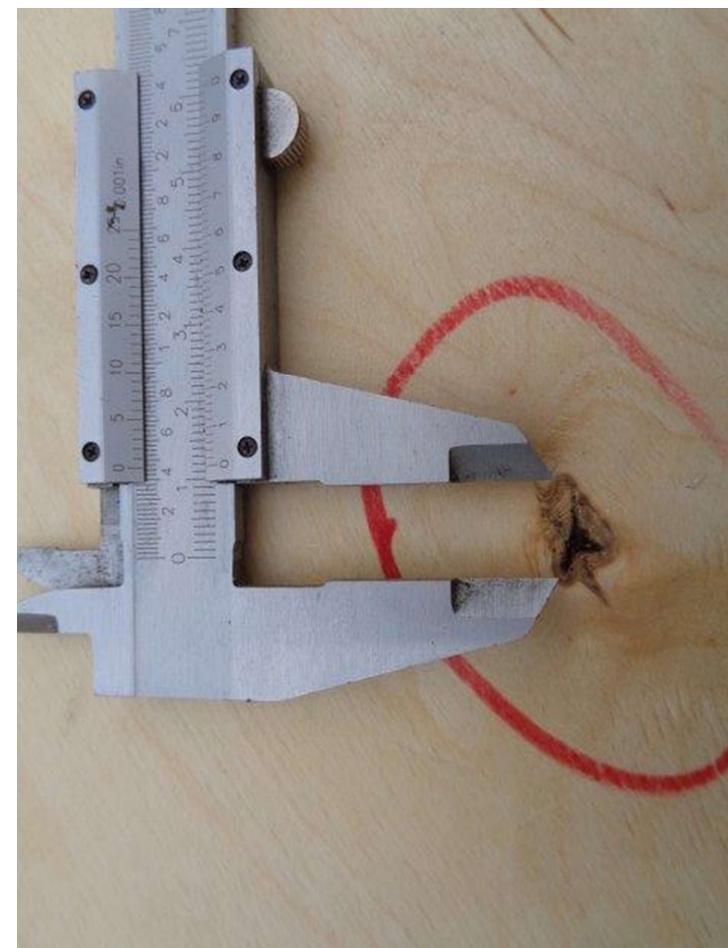
- ✓ Четкие фотографии
- ✓ Фото-формат без «сжатия»
- ✓ Конкретное содержание
- ✓ Не уверены в фото, СНИМИТЕ ВИДЕО

Фотографии: механические повреждения. Данные фотографии должны быть сделаны в момент разгрузки, в кузове авто с фото номера транспортного средства.



Фотографии: претензии по качеству. Все дефекты должны быть с измерительными приборами. Измерительные приборы следует выбирать в зависимости от дефектов и в соответствии с СТО на нашем сайте

<https://www.sveza.ru/documents/>.



Основные моменты

- ✓ Указывать в заказе согласованные условия.
- ✓ У нас есть сайт www.sveza.ru , где можно ознакомиться с СТО на всю фанеру СВЕЗА. Сорты фанеры и связанные с ней дефекты указаны в приложении к каждому СТО.

Благодарим за
внимание!