



Претензионный процесс: справочная информация

Структура информационного потока по претензиям

Уважаемый Клиент!

Обращаем ваше внимание: чем более детально Вы сообщите информацию о возникшей проблеме, тем быстрее мы сможем её решить.



Карта коммуникаций

Уважаемый Клиент!

При обнаружении несоответствий Вы можете сообщить информацию в единое окно обращений:

1. По электронной почте на адреса: pretenz@severstal.com (внутренний рынок), claims@severstal.com (внешний рынок) – все документы по претензиям.
2. По почте: **162608 Вологодская обл., г. Череповец, ул. Мира, 30, Дирекция по продажам**, каб. 209 – оригиналы документов на возврат металлопродукции (счет-фактуры и ТОРГ-12).

Руководитель процесса – **Шагин Владимир Александрович**

В случае выявления следующих проблем, просим Вас обращаться:

1. При переработке продукции:

внутренний рынок – Соловьева Ирина (8202) 53-30-63
Карташова Наталья (8202) 53-35-7
внешний рынок – Петряшова Ирина (8202) 53-15-31

2. При заадресации заказа:

Соловьева Ирина (8202) 53-30-63
Карташова Наталья (8202) 53-35-71

3. При необходимости организации совместной инспекции и выезда к клиенту:

внутренний рынок – Соловьева Ирина (8202) 53-30-63
Карташова Наталья (8202) 53-35-7
внешний рынок – Петряшова Ирина (8202) 53-15-31

4. При вопросах по оплате и ответу клиенту:

внутренний рынок – Соловьева Ирина (8202) 53-30-63
Карташова Наталья (8202) 53-35-7
внешний рынок – Петряшова Ирина (8202) 53-15-31

Приложение
Справочная информация о порядке действий в случае
выявления несоответствий

Порядок предъявления уведомления

Все условия приемки товара описаны в Вашем договоре на поставку продукции.

Покупатель осуществляет приемку Товара по качеству в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, условиями Договора, согласно ГОСТам, техническим условиям или дополнительно согласованным Сторонами качественным характеристикам, указанным в спецификации.

Покупатель производит приемку Товара по количеству в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, условиями Договора, согласно весу груза, указанному в ж/д накладной и сертификате качества и количества, следующими вместе с грузом.

Покупателю при обнаружении несоответствия количества, качества полученного Товара товаросопроводительным документам необходимо в течение 24-х часов вызвать представителя Северсталь для участия в продолжении приемки Товара и составления двухстороннего акта как в письменной форме, так посредством электронной почты (pretenz@severstal.com).

В уведомлении Покупателю необходимо указать Договор поставки, а также следующую информацию:

• по качеству:

№	Спецификация (заказ)	Вагон	Сертификат качества	Плавка	Партия	Номер проката*	Вес дефектной части, тонн	Описание дефекта
1								

• по количеству (недостаче/излишкам):

№	Спецификация (заказ)	Вагон	Сертификат качества	Плавка	Партия	Номер проката*	Вес по сертификату, тонн	Фактический вес, тонн	Недостача / излишки, тонн
1									

* - под номером проката подразумевается (в зависимости от формы поставки Товара) номер пачки, сляба, рулона, листа.

В случае невозможности присутствия представителя Северсталь или неполучении ответа на направленное уведомление в течение 5-х рабочих дней, Покупатель / Грузополучатель проводит приемку товара в одностороннем порядке.

Действия по работе с продукцией (1/2)

Шаг	Ситуация	Порядок действий	Что можно сфотографировать для ускорения принятия решения по претензии
Приемка вагона / автомобиля	Продукция смещена относительно схемы погрузки и / или элементы раскрепления сломаны	По возможности. составляется двухсторонний акт между клиентом и перевозчиком, производится фотографирование или внутренний акт	Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер). Продукция в вагоне/автомобиле до разгрузки (должна быть видна маркировка), смещение продукции, сломанные элементы раскрепления. Каждое повреждение продукции (упаковки), в названии файла указывается номер партии, номер продукции
	Продукция не смещена относительно схемы погрузки, элементы раскрепления не сломаны, но на продукции (упаковке продукции) имеются механические повреждения - вмятины, разрывы	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику незамедлительно направляется информация	Общий вид вагона/автомобиля (должен быть виден номер). Продукция в вагоне/автомобиле до разгрузки (должно быть видно маркировку). Каждое повреждение продукции (упаковке) в вагоне или над вагоном до перемещения на склад, в названии файла указывается номер партии, номер продукции
	Упаковка продукции мокрая / покрыта льдом или инеем / из упаковки вытекает вода	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику незамедлительно направляется информация	Общий вид вагона (должен быть виден номер вагона). Общий вид продукции в вагоне (должна быть видна маркировка). Мокрые единицы продукции в вагоне или над вагоном до перемещения на склад (в названии файла указывается номер партии, номер продукции)
Снятие упаковки	Продукция мокрая / имеются следы коррозии	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику незамедлительно направляется информация.	Мокрые единицы продукции (или с коррозией) на участке снятия упаковки. Упаковочная бумага. Участки продукции со следами коррозии. В названии файла указывается номер партии, номер продукции
	Имеются механические повреждения продукции под упаковкой (повреждения упаковки не выявлены)	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику незамедлительно направляется информация	Поврежденные единицы продукции на участке снятия упаковки. Снятая упаковка и упаковочная бумага. Каждое повреждение продукции. В названии файла указывается номер партии, номер продукции

Действия по работе с продукцией (2/2)

Шаг	Ситуация	Порядок действий	Что можно сфотографировать для ускорения принятия решения по претензии
Входной контроль	Регламентированные параметры продукции, определяемые лабораторно, не соответствуют требованиям	Составляется внутренний акт. Поставщику направляется информация	не требуется
	Поверхностные характеристики продукции не соответствуют требованиям	Составляется внутренний акт. Поставщику направляется информация	Фото замеров, дефектов. В названии файла указывается номер партии, номер продукции
	Данные сертификата качества не соответствуют требованиям заказа или поставленной продукции.	Поставщику направляется запрос с указанием несоответствующего параметра и возможности исправления сертификатов или использования продукции в другое назначение, копия сертификата качества	не требуется
Задача в переработку	Характеристики продукции (смотка, плоскостность и др.) не позволяют задать продукцию в линию	Составляется внутренний акт. При необходимости производится фотографирование. Поставщику направляется информация	В зависимости от проблемы - состояние продукции, вид проблемы при переработке, результат проблемы и др.
Переработка продукции	Выявлены дефекты поверхности, определяемые согласованным каталогом дефектов	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику направляется информация	Фотографии каждого вида дефекта для каждой единицы продукции. В названии файла указывается номер партии, номер продукции
	Выявлены дефекты поверхности, не определяемые каталогом дефектов	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику направляется информация	Фотографии каждого вида дефекта для каждой единицы продукции. В названии файла указывается номер партии, номер продукции
	Возникновение проблем при переработке (разрывы при штамповке и др.)	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику направляется информация	В зависимости от проблемы, фотографии, позволяющие наглядно оценить проблему
Продукция 2-го уровня, следующий передел у клиента клиента	Проблемы при использовании и переработке продукции 2 уровня (продукция произведенная из проката Северсталь не соответствует требованиям дальнейшего заказчика по качеству металлопроката)	Составляется внутренний акт. Производится фотографирование. Поставщику направляется информация	В зависимости от проблемы, фотографии, позволяющие наглядно оценить проблему

Форма акта совместной инспекции (ССЫЛКА)

<p style="text-align: center;">УТВЕРЖДАЮ</p> <p><Должность></p> <p><Организация></p> <p style="text-align: center;">И.О. Фамилия</p> <p style="text-align: right;">_____ 20__ года</p> <p style="text-align: center;">АКТ № приемки Товара по качеству / количеству от <дд.мм.гггг></p> <p>1 Место приемки продукции и составления акта: г. <Город>, <Организация></p> <p>2 Комиссия в составе:</p> <p>от <Организация>:</p> <p><Должность> _____ Ф.И.О</p> <p><Должность> _____ Ф.И.О</p> <p>от ПАО «Северсталь»:</p> <p><Должность> _____ Ф.И.О</p> <p>(удостоверение № Исх /ССТ-РС- от <дд.мм.гггг>)</p> <p>Члены комиссии ознакомлены с порядком предъявления продукции, указанном в договоре на поставку.</p> <p>3 Наименования и адреса:</p> <p>а) изготовителя: ПАО «Северсталь» 162608, Россия, Вологодская обл., г. Череповец, ул. Мира, 30</p> <p>б) поставщика: ПАО «Северсталь» 162608, Россия, Вологодская обл., г. Череповец, ул. Мира, 30</p> <p>в) получателя:</p> <p>г) покупателя:</p> <p>Дата и № письма о вызове представителя поставщика (изготовителя):</p> <p>№ _____ от <дд.мм.гггг>;</p> <p>Дата и номер договора: № 643/00186217- _____ от <дд.мм.гггг>;</p> <p>4 Информация о дате разгрузки и сорimente поступившей на склад товарополучателя продукции:</p> <p>С <дд.мм.гггг> по <дд.мм.гггг> сталь горячекатаная в рулонах /листах в количестве ___ рулонов / листов / бунтов общей массой ___ т.</p> <p>Транспортная накладная (коносамент) № _____.</p> <p>При предъявлении дефектов, выявленных в ходе поступления продукции:</p> <ul style="list-style-type: none"> Даты прибытия продукции на станцию назначения, время выдачи груза органом транспорта, время вскрытия вагона, контейнера, автофургона и других транспортных средств, время доставки продукции на склад получателя. Номер и дата коммерческого акта, если такой акт был составлен при получении продукции от органа транспорта. <p>5 Условия и место хранения продукции до её приемки: продукция находится в закрытом помещении / на открытом складе.</p> <p>Содержание наружной маркировки и соответствие её транспортной накладной, и другие данные, на основании которых можно сделать вывод, кому принадлежит продукция: содержание маркировки, (при необходимости – наличие пломба) соответствует транспортной накладной и принадлежит заводу изготовителю ПАО «Северсталь».</p> <p>6 Нормативно-техническая документация, по которой производилась приемка продукции: <ГОСТ>, <ТУ>, образцы (эталоны), по которым производилась проверка качества/количества продукции</p>	<p style="text-align: center;">3 Перечень предъявленной продукции</p> <p>(При выборочной проверке продукции – порядок отбора продукции для выборочной проверки с указанием основания выборочной проверки (стандарт, технические условия, особые условия поставки, другие обязательные правила и договор)</p> <p style="text-align: center;">- по качеству</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Сертификат качества</th> <th>Номер плавки</th> <th>Номер партии</th> <th>Номер проката*</th> <th>Вес дефектной части, тонн</th> <th>Описание дефекта</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> идентификация дефекта (желательно в соответствии с классификатором СВС) размеры дефекта (в том числе глубина, если является несоответствием) для дефектов поверхности на прокате в состоянии поставки (в том числе на части рулона) – топография дефекта: расстояние от кромки, от торца (для листов), шаг (если повторяющийся отпечаток) по несоответствию размеров – место проведения замера (внешние вилки, внутренние вилки, середина рулона/листа) по несоответствию х/состава и механических свойств – фактические значения х/состава или механических свойств отклонение от требований стандарта / заказа с указанием пункта стандарта / требования заказа трудности в переработке, в том числе, если по первичным признакам прокат соответствует стандарту </td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;">Итого:</td> <td>_____ т – не соответствует спецификации _____ т – соответствует спецификации</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">- по количеству (недостаче / излишкам)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>№</th> <th>Сертификат качества</th> <th>Номер плавки</th> <th>Номер партии</th> <th>Номер проката*</th> <th>Вес по сертификату, тонн</th> <th>Фактический вес, тонн</th> <th>Недостача/излишки, тонн</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;">Итого:</td> <td>_____ т – не соответствует спецификации _____ т – соответствует спецификации</td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>*под номером проката подразумевается в зависимости от формы поставки Товара номер пачки, сляба, рулона, листа.</p> <p>(При необходимости – Акт отбора образцов, с указанием их количества, адресатов для отправления, операции исследования).</p>	№	Сертификат качества	Номер плавки	Номер партии	Номер проката*	Вес дефектной части, тонн	Описание дефекта							<ul style="list-style-type: none"> идентификация дефекта (желательно в соответствии с классификатором СВС) размеры дефекта (в том числе глубина, если является несоответствием) для дефектов поверхности на прокате в состоянии поставки (в том числе на части рулона) – топография дефекта: расстояние от кромки, от торца (для листов), шаг (если повторяющийся отпечаток) по несоответствию размеров – место проведения замера (внешние вилки, внутренние вилки, середина рулона/листа) по несоответствию х/состава и механических свойств – фактические значения х/состава или механических свойств отклонение от требований стандарта / заказа с указанием пункта стандарта / требования заказа трудности в переработке, в том числе, если по первичным признакам прокат соответствует стандарту 	Итого:					_____ т – не соответствует спецификации _____ т – соответствует спецификации		№	Сертификат качества	Номер плавки	Номер партии	Номер проката*	Вес по сертификату, тонн	Фактический вес, тонн	Недостача/излишки, тонн									Итого:					_____ т – не соответствует спецификации _____ т – соответствует спецификации			<p style="text-align: center;">3 Предложение комиссии (возврат, уценка, переименование, переработка по выходу годного и т.п.)</p> <p>Члены комиссии предупреждены о том, что они несут ответственность за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.</p> <p>Лица, участвующие в составлении акта:</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:50%; text-align: center;"><Организация></td> <td style="width:50%; text-align: center;">ПАО «Северсталь»</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">4 Особое мнение</p>	<Организация>	ПАО «Северсталь»		
№	Сертификат качества	Номер плавки	Номер партии	Номер проката*	Вес дефектной части, тонн	Описание дефекта																																													
						<ul style="list-style-type: none"> идентификация дефекта (желательно в соответствии с классификатором СВС) размеры дефекта (в том числе глубина, если является несоответствием) для дефектов поверхности на прокате в состоянии поставки (в том числе на части рулона) – топография дефекта: расстояние от кромки, от торца (для листов), шаг (если повторяющийся отпечаток) по несоответствию размеров – место проведения замера (внешние вилки, внутренние вилки, середина рулона/листа) по несоответствию х/состава и механических свойств – фактические значения х/состава или механических свойств отклонение от требований стандарта / заказа с указанием пункта стандарта / требования заказа трудности в переработке, в том числе, если по первичным признакам прокат соответствует стандарту 																																													
Итого:					_____ т – не соответствует спецификации _____ т – соответствует спецификации																																														
№	Сертификат качества	Номер плавки	Номер партии	Номер проката*	Вес по сертификату, тонн	Фактический вес, тонн	Недостача/излишки, тонн																																												
Итого:					_____ т – не соответствует спецификации _____ т – соответствует спецификации																																														
<Организация>	ПАО «Северсталь»																																																		

Порядок предъявления претензии

Порядок предъявления претензий описан в Вашем договоре на поставку продукции.

После проведения приемки Товара и составления двустороннего акта или акта с участием представителя незаинтересованной организации Покупателю необходимо подготовить претензию и направить ее в адрес Северсталь.

В претензии Покупателя должны быть четко изложены требования и сумма претензии. Претензии могут быть заявлены как в письменной форме, так посредством электронной почты (pretenz@severstal.com).

К претензии должны быть приложены: акт приемки Товара по количеству (качеству), расчет понесенных убытков, ж.д. накладные или их надлежаще заверенные копии и удостоверения, подтверждающие полномочия представителей, а также другие необходимые документы.

В претензии по нарушению сроков поставки необходимо указать следующую информацию:

№ заказа	№ позиции	№ сертификата	Дата поставки по условиям спецификации	Фактическая дата поставки	Кол-во тн просрочки	Кол-во дней просрочки	Штрафная неустойка/ проценты

Достичь большего вместе

Северсталь 2016. Любое несанкционированное использование, копирование, раскрытие или распространение материалов, содержащихся в данном документе (или приложениях к нему), строго запрещено. Коммерческая тайна ПАО «Северсталь». 162600, Российская Федерация, Вологодская область, г. Череповец, ул.Мира, 30