*Приложение № 2 к Договору поставки (отпуска) продукции № \_\_\_ от \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года*

*между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Порядок предъявления претензий Покупателем и рассмотрения их Поставщиком:**

 l. Учитывая специфику Товара, а также возможность изменения веса партии товара из-за условий охлаждения и заморозки, Поставщик не принимает претензии на сумму менее 3000 (трёх тысяч) рублей.

 2. Покупатель осуществляет проверку Товара по количеству и качеству (видимые недостатки) непосредственно в момент приемки Товара по документам, подтверждающим качество Товара и предоставленным Поставщиком. После подписания товарно-транспортной накладной приемка Товара считается оконченной, Товар считается переданным в надлежащем количестве и качестве (видимые недостатки) если не сделаны иные отметки в товарно-транспортной накладной.

 3. Если в момент приемки Товара на складе Поставщика либо в порту города Санкт-Петербурга на условиях самовывоза не было заявлено претензий по количеству и качеству (видимые недостатки) Товара (не сделаны отметки в товарно-транспортной накладной), впоследствии Покупатель теряет право ссылаться на их несоответствие.

 4. При приемке Товара на складе Покупателя и/или ж/д вагоне на станции отправления (*получения*), в случае доставки силами Поставщика, претензии по внутритарному ассортименту принимаются: на охлажденную рыбу в течение 1 (одного) дня, на продукцию свежей заморозки в течение 2 (двух) дней с момента выгрузки Товара на складе Покупателя и/или выгрузки вагона.

 5. Покупатель имеет право на предъявление претензий по внутренним и скрытым дефектам Товара: на охлажденную рыбу в срок не более 2 (двух) суток, на продукцию свежей заморозки не более 7 (семи) суток с момента получения Товара. В случае возникновения спора или неявки Поставщика для составления двухстороннего акта в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения претензии Покупателя Стороны имеют право на проведение экспертизы, уведомив об этом контрагента. Оплата расходов на проведение экспертизы возлагается на виновную сторону.

 6. Претензия подписывается руководителем и комиссией, состоящей не менее чем из двух человек, а в случае доставки Товара транспортом Поставщика в комиссию обязательно должен быть включен представитель Поставщика (перевозчика), сдающий Товар.

 7. Претензии, предъявленные Поставщику с нарушением установленных настоящим Приложением сроков (пункты 2-5 настоящего Приложения), а также с нарушением порядка подписания претензии (пункт 6 настоящего Приложения) не принимаются.

 8. Претензия направляется по электронной почте на адрес Поставщика, указанный в п. 8.1. Договора.

 9. Претензия должна быть составлена на фирменном бланке Покупателя или на рекламационном акте и содержать следующую информацию:

- наименование и количество проблемного Товара;

- маркировка; дата выработки, страна выработки; производитель;

- номер и дата товарно-транспортной накладной; дата поступления на склад;

- подробное пояснение в чем конкретно состоит нарушение; требования Покупателя;

- обстоятельства, на которых основываются требования и доказательства, подтверждающие их со ссылкой на соответствующее законодательство;

- сумма претензии и ее обоснованный расчет (если претензия подлежит денежной оценке);

- иные сведения, необходимые для урегулирования спора;

- перечень прилагаемых к претензии документов.

 10. При предъявлении претензии Покупатель обязан вместе с претензией предоставить Поставщику отсканированные надлежаще заверенные копии следующих документов:

а) Документы по хранению продукции (в том числе данные температурных датчиков со склада или транспортного средства для подтверждения того, что Товар транспортировался и хранился при надлежащем температурном режиме, в случае возникновения претензий по качеству).

б) Входящие документы от Поставщика на Товар.

в) Фотографии этикетки (хорошо читаемой), тарной упаковки и самой продукции. Также фотографии тарных мест на весах с видимым расхождением показаний весов и веса, указанного на этикетке; фотографии набивочной ленты на весовой (трафаретный) товар (в случае предъявления претензий по количеству). Фотографии должны быть хорошего качества, позволяющие прочитать этикетку, распознать дефект, предъявляемый как несоответствие.

г) Акт формы ТОРГ-2 (при расхождении по количеству и/или качеству при приемке Товара) c указанием сведений о целостности пломбы (ее отсутствии), обстоятельств при которых было обнаружено расхождение, положении коробов/паллет с расхождениями в паллете/кузове а/м.

 В отсутствие указанных документов претензии не принимаются.

 11. Претензии в случае поставки Товара на условиях доставки Товара Поставщиком принимаются при условии соблюдения следующего порядка приемки транспортных средств:

а) в случае если имеются достаточные основания полагать, что Товар прибыл в ненадлежащем состоянии (водные подтеки из автомашины/вагона, сильное повреждение кузова транспортного средства, отсутствие пломбы или поступила иная информация о порче, утрате, хищении груза), то транспортное средство не вскрывается или сразу после открытия кузова стало очевидно, что груза не хватает, Грузополучатель обязан предпринять следующие действия:

- известить о случившемся менеджера Поставщика посредством электронной почты;

- вскрыть транспортное средство в присутствии Поставщика (перевозчика) и составить Акт, подкрепленный фотографиями.

- дать иное распоряжение в зависимости от характера происшествия.

 12. При обнаружении недостачи/пересорта повреждения груза при выгрузке в TTH необходимо:

- сделать отметку о количестве недостающего/повреждённого груза/пересорта;

- поставить отметку о составлении акта приёмки;

- указать номер акта. В акте приёмки обязательно должна стоять подпись представителя грузополучателя, представителя перевозчика (водителя). В случае отказа в подписи какого-либо представителя, в акте должен бытьуказан данный факт и незамедлительно сообщено Поставщику (в конце Акта должна быть приписка о том, что указанный представитель от подписи Акта отказался, данный факт должны подтвердить 2 человека путем своей подписи);

- под дополнительными отметками, обязательно должна быть подпись и расшифровка подписи водителя TC, а также представителя грузополучателя;

- указать дату приёмки транспортного средства, начало и окончание выгрузки.

 13.Товары, по которым не установлены расхождения по количеству и по качеству, в претензионных актах не перечисляются, о чем делается отметка в конце акта следующего содержания: «По остальным товарно-материальным ценностям расхождений нет».

 14. Любой акт приёмки должен быть подкреплён фотографиями.

а) автотранспортные средства:

- машина фотографируется таким образом, чтобы было видно наличие (или отсутствие рефрижераторной установки), чтобы был виден номер машины;

- фото, подтверждающее целостность пломбы;

- фото грузового отсека после открытия дверей кузова;

- все повреждённые места в фуре, затем на весах.

б) ж/д транспорт (вагон, контейнер):

- вагон фотографируется при закрытых воротах так, чтобы было видно его номер;

- фото всех пломб (количество в зависимости от типа вагона);

- фото товара, сразу после открытия ворот. Проходы в правую и левую сторону.

- товар в вагоне после выгрузки каждого ряда товара;

- все нарушенные, повреждённые места в вагоне до их выгрузки, затем на весах;

- в случае обнаружения пустых мест, фото тары должны быть сделаны внутри транспортного средства.

 15. Претензия рассматривается Поставщиком в течение 7 (семи) рабочих дней с момента ее получения от Покупателя вместе с полным комплектом установленных настоящим Приложением документов. В случаях, когда требуется получение дополнительных документов, фото/видео материалов, срок рассмотрения претензии может быть увеличен.

 16. Подтверждением получения претензии Покупателя является дата и входящий номер регистрации Поставщика. Копия Претензии с датой и входящим номером регистрации будет отправлена по электронной почте на адрес Покупателя, указанный в п. 8.1. Договора.

 17. Ответ на претензию дается в письменной форме путем отправления ее по электронной почте на адрес Покупателя, указанный в п. 8.1. Договора.

Поставщик: Покупатель:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/