



# Претензии

Документы, требования, процесс

2022



## Что делать, если у вас есть претензия?



Оформить претензию в письменной форме!

---



ВСЕ претензии должны направляться на [claims@sveza.com](mailto: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, Izbilkovo, Krasnogorskiy District,  
60th km of MKAD, Moscow Region, Russia, 143441.

Tel: +7 (495) 783 00 35, Fax: +7 (495) 783 00 34, [www.sveza.com](http://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-Лог / ООО SVEZA-Лог

Contact Person / Контактное лицо: Margarita Ostalina / Маргарита Осталина

Receiver / Грузополучатель: ООО ZVEZDA

Delivery terms / Условия поставок: DAP

Mill sender / Комбинат-отправитель: JSC "SVEZA Use-

Upload date / Дата загрузки: 06.05.2020

Iskhora" / ИХО КСВЕЗА Усть-Ижора

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

Vehicle No. / № транс. ср-ва:

19.12.2018

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 Use-Iskhora". 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 with 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, добавendum №1004-U, была заказана машина с государственным номером

A027MM32/BA309132. Утром 06.05.2020 указанная автомобиль прибыл на загрузку на комбинат ИХО «СВЕЗА

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

получился срыв перевозов.

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

грузов автотранспортом в международном сообщении: в случае отказа Заказчика от Загрузки, 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 вышеизложенного просим Вас погасить образовавшуюся сумму задолженности в размере 10%

от 1950 Евро - 195 Евро (в российских 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 Ostalina | Маргарита Осталина

Manager of technical customer support | Менеджер группы технической поддержки клиентов

[www.sveza.ru](http://www.sveza.ru) | [m.ostalina@sveza.com](mailto:m.ostalina@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.



# Фотографии - требования



Четкие фотографии



Фото-формат без «сжатия»



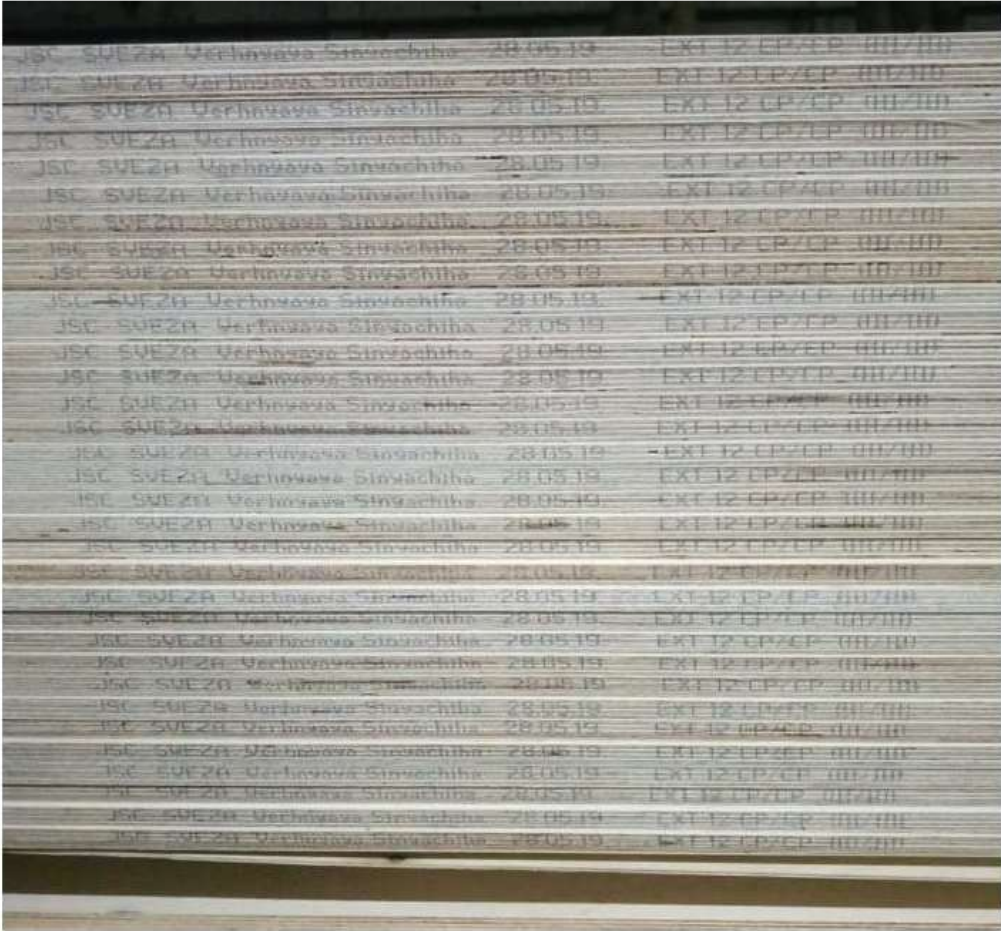
Конкретное содержание



Не уверены в фото - снимите видео



Фотографии: паспорт качества или иные документы, вложенные в пачку.  
 Фото всего торцевого штампа.



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>



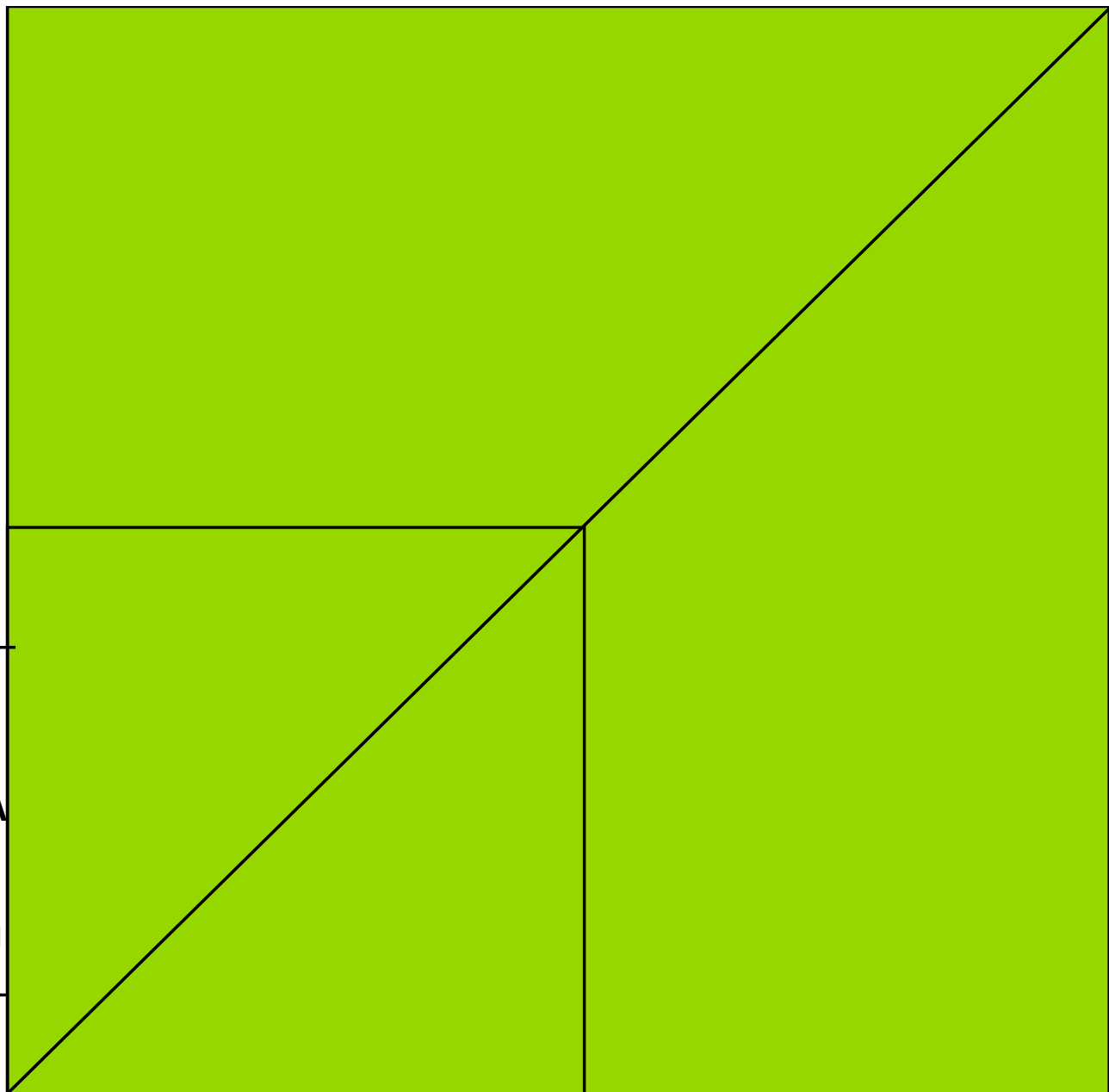


## Основные моменты:

 Указывать в заказе согласованные условия.

Ознакомиться с СТО на всю фанеру СВЕЗА можно на нашем сайте: [www.sveza.com](http://www.sveza.com).

 Сорта фанеры и связанные с ней дефекты указаны в приложении к каждому СТО.





**Благодарим  
за внимание!**

