

РУКОВОДСТВО ПОКУПАТЕЛЯ

Срок хранения технического углерода составляет **12 месяцев с даты изготовления**

Под **сроком хранения** технического углерода понимается промежуток времени с даты изготовления товара, в течение которого при соблюдении установленных условий его хранения сохраняются качественные показатели товара, указанные в спецификации, которую стороны согласовали как условие о качестве товара.

Продавец гарантирует, что Товар соответствует техническим спецификациям, согласованным с Покупателем, и будет пригоден для использования его по назначению в течение срока хранения, при соблюдении Покупателем следующих условий:

- Покупатель должен исключить в процессе проведения погрузочно-разгрузочных работ намокание и механические повреждения продукции. Запрещается производить погрузочно-разгрузочные работы на открытых площадках;
- Покупатель должен хранить Товар в закрытом помещении, исключающем возможности увлажнения и загрязнения. Не допускается оставлять упаковку открытой, повреждать ее;
- Покупатель обязан исключить в процессе переработки и хранения смешение поставленного по настоящему контракту Товара с продукцией других производителей, а также обеспечить прослеживаемость партий Товара в конечном продукте и/или в резиновой смеси.

Покупатель (в случае самовывоза) должен соблюдать **правила транспортирования**, обеспечивающие предохранение технического углерода от повреждения и порчи. Не допускаются к погрузке автомобили с посторонними предметами внутри, а также с нарушенной целостностью и иными дефектами которые могут привести к нарушению целостности груза и порче груза в процессе погрузки, транспортировки или выгрузки продукции. Пол кузова автомобиля должен находиться в технически исправном состоянии. Не допускаются неровности, трещины, гнилые участки.

При поставка технического углерода в биг-бегах Покупатель должен соблюдать **правила безопасной их эксплуатации**, изложенные в сертификате качества.

При обращении с техническим углеродом следует руководствоваться **положениями паспорта безопасности на технический углерод**, текст которого размещен в сети интернет по адресу:
<https://omskcarbongroup.com/sustainability/safety/>

Приемка по показателю качества «потери массы при нагревании до 125°С» должна быть осуществлена не позднее **48 часов** с момента поступления продукции на склад Покупателя.

Претензии по качеству (включая скрытые дефекты) рассматриваются при условии если они направлены в течении срока хранения товара (12 месяцев) и не связаны с изменением качественных характеристик товара, произошедших в процессе его хранения на складе Покупателя, а также при условии обеспечения Покупателем идентификационной принадлежности партии товара к скрытому дефекту (покупатель должен обеспечить возможность прослеживаемости партии товара в выпускаемой им продукции и подтвердить отсутствие смешения с материалом другого поставщика) и при условии соблюдения покупателем технологии производства.

Претензии по показателю качества «потери массы при нагревании до 125°С» принимаются в течение **3-х дней** с момента поступления продукции на склад Покупателя.

Претензии по отклонениям в весе нетто поставленной партии принимаются в случае если отклонение **превышает 1%** от заявленного в транспортном (перевозочном) документе. Меньшие отклонения во внимание не принимаются и при взаиморасчетах не учитываются.

Типовой порядок действий после получения уведомления о несоответствии качества поставленного товара:

При выявлении несоответствия по качеству при приемке товара Покупатель направляет **результаты** лабораторных испытаний, сведения о методе и условиях проведения испытаний, сведения о месте отбора проб.

Покупатель на время рассмотрения Продавцом уведомления обязан **обеспечить хранение Товара** ненадлежащего качества в условиях, предотвращающих ухудшение его качества и смешение с другим однородным товаром.

Продавец проверяет уведомление о несоответствиях в течение **8 (восьми) рабочих дней** со дня его получения от Покупателя и дает письменный ответ Покупателю:

Если Продавец согласен с жалобами Покупателя относительно качества Товара, то в течение 8 (восьми) рабочих дней с даты получения уведомления Продавец направляет Покупателю ответ с предложениями о способе урегулирования сложившейся ситуации;

Если Продавец не согласен с несоответствием либо Продавцу необходима проверка указанных в уведомлении фактов (в том числе проведение экспертизы качества Товара), Продавец уведомляет Покупателя о своем несогласии с указанием причин отказа или о направлении своего представителя в место приемки товара для проверки заявленных Покупателем фактов с указанием срока прибытия представителя. По требованию Продавца Покупатель должен предоставить арбитражные пробы Товара либо (по выбору Продавца) обеспечить Продавцу возможность отбора арбитражных проб (в количестве согласно ASTM) той партии, которая не соответствует по качеству.

В случае ненаправления Продавцом Покупателю ответа на уведомление, неявки представителя Продавца по вызову Покупателя в сроки, согласованные сторонами, а при несогласовании сроков явки – в течение одного месяца с момента получения уведомления Покупателя, а также при отказе Продавца от явки по вызову, Покупатель вправе выявить и документально оформить несоответствие без участия Продавца с привлечением компетентной независимой организации.

По итогам получения Покупателем от Продавца ответа на сообщение или явки Продавца стороны принимают решение о способе урегулирования претензии Покупателя путем подписания **соглашения об урегулировании**.

При недостижении сторонами согласия в приемлемый срок (не менее двух месяцев с даты направления Покупателем уведомления) Покупатель до обращения в суд обязан направить Продавцу официальную письменную претензию за подписью уполномоченного на заключение сделок лица Покупателя с приложением всей необходимой документации и материалов, в том числе:

- номера партии, даты и количестве поставленной продукции;
- описания несоответствия продукции;
- результаты испытаний Товара при входном контроле у Покупателя

Продавец обязан рассмотреть полученную претензию и дать ответ в течение 30 календарных дней с момента получения всей необходимой документации и материалов.

При выявлении несоответствия по качеству в процессе переработки товара покупатель направляет описание проблемы, возникшей в производстве, фотографии несоответствий резиновых смесей или промежуточных/готовых изделий. При необходимости (по требованию Поставщика) Покупатель направляет забракованные образцы Товара, рез. смеси, промежуточные/готовые Товары.

Порядок рассмотрения претензий по качеству, возникших при использовании товара в процессе его переработки, аналогичен порядку рассмотрения претензий при выявлении несоответствия по качеству при приемке товара.

При выставлении официальной претензии на Товар, вызвавший проблемы в процессе переработки, Покупатель направляет Поставщику:

- заключение независимой экспертной организации о качестве Товара*;
- информацию торговых представительств РФ за рубежом, подтверждающую, что компетентная независимая организация действительно зарегистрирована в качестве таковой в данной стране и имеет полномочия на выдачу экспертных заключений о количестве и качестве поставленного Товара;
- информационные материалы о членстве или аккредитации инспекционной компании в международных профессиональных организациях, таких как ASTM (American Society of testing Materials), BIR (Bureau of international Recycling), ISO (International Organization for Standardization), IFIA (International Federation of Inspection Agencies). Указанные выше документы не требуются в случае, если экспертиза проведена государственным органом, торгово-промышленной палатой, а также общеизвестной инспекционной компанией, такой как Alex, Stewart, Alfred H. Knight, Inspectorate Griffith, ITS (Intertek Testing Services), Saybolt, SGS (Societe Generale de Surveillance).

* Заключение компетентной независимой организации о качестве Товара должно содержать информацию о том, что снижение качества конечного Товара и дефекты, возникшие в процессе переработки Товара, возникли именно из-за ненадлежащего качества технического углерода, а не из-за влияния других компонентов, входящих в состав резиновых смесей и состава конечного продукта. Заключение компетентной независимой организации о качестве должно содержать информацию о:

- наличии или отсутствии дефектов;
- при обнаружении дефекта - его характер и степень влияния на свойства материала потребителя;
- возможные причины появления дефекта, их связь с производственным браком у потребителя;
- соответствие Товара требованиям спецификации потребителя;
- оценку степени пригодности продукции для использования по назначению.