

## Берегите ярлыки. Кому и как предъявлять рекламации на бумагу

Автор статьи: Марина Федотова  
Журнал «Директор типографии», № 4, 2004г. (Украина)

*Наконец-то пленки с макетом очередного номера «Директора Типографии» сданы в типографию, и мы со спокойной совестью расходимся по домам. Но не тут-то было...  
Ночь. Звонит мобильный нашего директора по производству:  
Дмитрий, срочно приезжайте. Вашу бумагу «ведет»!  
И в час ночи он едет в типографию выяснять в чем дело...*

Ситуация знакомая до боли и нецензурных выражений. Что делать? Звонить поставщику бумаги. На самом деле, грамотно составленную рекламацию проигнорировать будет достаточно сложно. А если претензии действительно обоснованы, потери типографии возместят либо денежным, либо товарным эквивалентом. Так утверждают сотрудники украинских представительств компаний-производителей бумаги или картона («Данубиа Интернешнл») и компаний-бумажных трейдеров («Юнайтед Форест», «Орион-Экспорт», «ЕЛО»).

### Нет оснований...

По словам бумажников, больше всего распространены дефекты, возникающие из-за повреждений в процессе транспортировки. Хотя некоторые не считают это основанием для подачи рекламаций и рассматривают лишь в случае неудовлетворительных технических показателей (например, некачественное мелованное покрытие).

Проблемы возникают и из-за несоблюдения условий хранения материала. «Однажды в одной типографии нам пожаловались на то, что печать на нашем картоне была некачественной», - вспоминает Вячеслав Глебский (45), главный специалист по продаже бумаги и картона компании «Данубиа Интернешнл» (представитель в Украине компании «Раккольта, Мольнар и Грайнер», Австрия). - «Было это в феврале, а на паллетах оказались ярлыки, датированные весной прошлого года! Естественно, о соответствии показателей картона заявленным уже не могло быть и речи».

По словам специалистов, «больное место» большинства типографий - это выдерживание сроков акклиматизации. Часто бумагу привозят со склада, где температура составляет +15°C, а в типографии она +28°C. Паллету тут же распаковывают, и бумага, естественно, сворачивается трубочкой. А ведь запечатанной паллета должна простоять в помещении типографии определенное время - в зависимости от ее объема и перепада температур.

Брак, вызванный подобными действиями, ни одной из компаний не принимается. По словам Валентины Палюх, руководителя продаж мелованной бумаги компании «Юнайтед Форест», в таких случаях все вопросы решаются индивидуально. «Я технолог, поэтому могу проконсультировать. Если звонят и говорят, что листы идут волнами или края загибаются, то однозначно проблема в том, что бумага пересушена».

### Брак бывает разный

Брак бумаги и картона можно условно «классифицировать» на физический (к примеру, повреждения при транспортировке) и технологический, которые возникают в процессе производства из-за несоблюдения технологического процесса на предприятии-изготовителе (например, на мелованной бумаге отслаивается мелованное покрытие).

Повреждения в процессе транспортировки допустимы, но клиент, как утверждает Максим Витько, директор направления по продажам картона компании «Орион-Экспорт», в праве не принимать такой товар. В товарно-транспортной накладной необходимо сделать соответствующие записи, если на упаковке замечены какие-либо повреждения. Иначе все претензии уже будут необоснованными: кто докажет, что паллеты или роли повредили не в самой типографии?!

По словам Вячеслава Глебского, вся продукция согласно условиям доставки «ИНКОТЕРМС 2000» страхуется от места отгрузки (фабрика, завод, склад, порт) до пункта назначения. Эти базисные условия поставки позволяют субъектам (продавец и покупатель) из разных стран, в которых может быть разное внутреннее законодательство, достичь одинакового понимания своих обязательств и свести к минимуму возможные споры и толкования условий поставки товара, предотвратив тем самым сбой в поставке. Если товар пришел в поврежденном виде, согласно договора с заказчиком он либо заменяется идентичным материалом, либо возвращаются деньги.

В случаях видимых повреждений материала компания предлагает сделать выборочную экспертизу, чтобы определить количество некачественных листов. Но очень часто печатники обнаруживают брак уже на готовой продукции. В таких случаях вопрос о рекламациях спорный. «Данубиа Интернейшнл» отправляет образцы материала в лабораторию на исследование в Австрию, которое может продлиться определенное время в зависимости от особенностей поступившей претензии.

«Бывает, что в пачках не хватает листов», - соглашается Владимир Вернослов, директор ВЭД компании «ЕЛО». - «Дело в том, что на некоторых фабриках бумага отпускается по весу нетто, а цена выставляется по расчетному (номинальному) весу, т.е. в пересчете на листы. Как правило, вес нетто превышает номинальный вес, в этом случае листов должно хватать, могут быть даже лишние. Но изредка случается, что вес нетто ниже расчетного. Тогда возможна недостача двух-трех листов в пачке. Мы продаем бумагу в листах, но вскрыть и пересчитать все пачки не можем. Понимая, что может возникнуть подобная ситуация, мы без вопросов компенсируем такой «брак», тем более, что со своими клиентами мы работаем на взаимном доверии».

## **Действия**

Поставщики все как один настоятельно рекомендуют в случае обнаружения брака тут же ставить их в известность. «Однажды на «Блиц-Пак» пришел вагон картона с поврежденными паллетами», - рассказывает Вячеслав Глебский. - «Они позвонили к нам с утра, а через пару часов я был уже у них. Действительно, на паллетах были физические повреждения. Видимо, была перегрузка, и произошло смещение слоев, упаковка в некоторых местах повредилась. В тот раз мы выполнили свои обязательства согласно договору».

Если на продукции вы заметили повреждения физического характера, процедура подачи рекламации следующая. Во-первых, следует уведомить об этом компанию, через которую был приобретен материал. Во-вторых, составить акт качества приобретенной продукции. В-третьих, сохранить ярлык с паллеты. На этом акцент делают все трейдеры: нет ярлыка, нет претензий.

По словам Максима Витько, продукция International Paper всегда сопровождается двумя оригинальными ярлыками. При составлении претензии, в «Орион-Экспорт» подается оригинал одного из ярлыков, к которому прилагаются образцы запечатанного и не запечатанного картона из паллеты, с которой снят ярлык. Кроме того, между листами паллеты можно отыскать своего рода паспорт, в котором указаны внутренние данные завода (дата производства, номер смены), по которым легче отследить партию картона или бумаги.

Даже если покупка была совершена не через представительство, а с претензиями обращаются именно к нему, данные ярлыка помогут прояснить ситуацию. Вячеслав Глебский говорит, что на заводе-производителе информация с ярлыка сохраняется, и по ней можно проследить, из какой

страны покупатель, название компании, какого числа была сделана покупка, даже каким образом материал попал в Украину.

На заводах Stora Enso в архиве хранятся образцы каждой партии продукции. Поэтому, по словам Владимира Верносова, по данным с ярлыка производитель может установить партию товара, протестировать эти образцы, оценить сходство оригинального и присланного на экспертизу материала и выдать заключение на претензию.

В некоторых случаях, особенно, когда представители производителя не могут тут же выехать к заказчику, требуются фото поврежденных паллет или ролей. На экспертизе должны присутствовать два или три специалиста компании, начальник склада типографии, технолог и печатник. Представители поставщика осматривают паллеты и выявляют степень их повреждений, и заказчик составляет акт, который подписывают обе стороны. Если повреждения серьезные (проколы упаковки глубиной более 15 мм, надрывы более 20 мм, неправильная намотка на бобину и т.д.) необходимо вызвать представителя торгово-промышленной палаты (ТПП), т.к. акт, подписанный ТПП, потребует производитель.

Однако будьте готовы к тому, что услуги экспертов ТПП не из дешевых: оплата одного часа работы - около 35 грн., плюс гривен 70 за каждую страницу акта. А их может быть и две, и все десять, т.к. эксперт описывает все поврежденные паллеты или рулоны.

Можно пригласить и аварийного комиссара из Survey Company, компании, которой поставщик (производитель) доверяет осмотр груза. Специалисты этой организации работают по западным меркам, но их услуги тоже оцениваются «по-западному» - около \$400 за акт. Экспертиза будет проведена на высшем уровне - со специальными приборами, фотосъемкой и т.п. Однако может случиться, что чересчур дотошному аварийному комиссару придется долго доказывать, что лист бумаги с изломом 3х3 см в печатную машину уже не войдет. И опровергать предположения эксперта о том, что достаточно лист обрезать, и все встанет на свои места...

Вячеслав Глебский отмечает, что немаловажную роль играют отношения между покупателем и продавцом: «В зависимости от ситуации мы решаем - выезжать ли нам к клиенту или же достаточно будет просто телефонного звонка». Все вышеуказанные действия можно проделать и без присутствия представителей производителя - достаточно лишь их уведомить о произошедшем и составить акт по всей форме, а пришедший с повреждениями груз отложить и хранить отдельно. Но это возможно в том случае, если партнеры работают долго и доверяют друг другу.

### **Документы и специалисты**

Комплект документов, который необходимо предоставить производителю, должен состоять из акта о качестве, ярлыка с паллеты и, желательно, фотографий повреждений или брака. Весь этот комплект отправляется либо непосредственно к производителю, либо в его украинское представительство. Если брак, по вашему мнению, связан с технологическими нарушениями производства и проявляется лишь после печати, следует также предоставить запечатанный и незапечатанный образцы материала из одной и той же паллеты или рулона.

Например, в «Орион-Экспорте» процедура подачи рекламации такова: документы и образцы передаются в киевское представительство IP Ukraine, которое отправляет их в Квидзын. В лаборатории завода проводится экспертиза по определению причины возникновения брака. Если брак действительно по вине производителя, «Орион-Экспорт» получает от International Paper кредит на заявленную сумму. Получив, таким образом, скидку от производителя, «Орион-Экспорт» возмещает все потери своему покупателю. Срок компенсации претензии составляет, как минимум, две недели.

Подобную схему практикуют и в «Данубиа Интернешнл». Однажды черкасская типография «Графия» купила через представительство картон, но на готовой продукции цветопередача, по мнению покупателя, была некачественная. «Мы к ним выезжали несколько раз и наблюдали за всем процессом: от момента установки рулона до выхода готового изделия», - рассказывает Вячеслав Глебский. - «Однако выяснить, в чем заключалась проблема, так и не удалось». Пришлось отправить экземпляр готовой продукции в австрийскую лабораторию для исследования. Но его результаты никаких браков не выявили, и все этапы производства вновь проконтролировали. В данном случае, как отмечает Вячеслав Глебский, необходимо было выяснить, не кто виноват, а как выйти из ситуации: «Директору типографии нужен результат и качественный материал - он ведь не может подвести своего заказчика. И мы готовы ему максимально помочь».

В «Орион-Экспорте» вызов специалистов из Квидзына происходит либо за счет производителя, либо за счет покупателя. «Мы заранее предупреждаем нашего клиента о том, что для проведения анализа из Польши придет специалист по качеству», - объясняет Максим Витько. - «И спрашиваем, готов ли он оплатить его приезд в том случае, если брак окажется по вине, к примеру, печатника типографии».

За всю историю «Орион-Экспорта» значительную рекламацию производителю предъявили только однажды. Крупная компания заявила, что им поставили 10 тонн некачественного картона, на котором мелованный слой подрывался, т.е. после печати на его поверхности «вздувались» пузыри. В связи с этим из Квидзына приехал главный технолог, специалист по качеству, и попросил продемонстрировать процесс печати. Выяснилось, что в технологическом процессе был допущен ряд ошибок (неточная наладка оборудования, неверно подобранный состав красок), после устранения которых печать пошла нормально. «Но даже в этом случае мы не настаивали на оплате командировки специалиста завода», - говорит Максим Витько, - «т.к. мы все же стараемся любую проблему решить с минимальными потерями для наших клиентов».

Если возникает спорная ситуация, требующая решения на уровне технологии производства поставляемой бумаги, которую невозможно разрешить силами технологической поддержки типографии, компания «ЕЛО» обращается с данной претензией на фабрику-производитель. В качестве образца предоставляется печатная продукция, тем или иным образом не устраивающая заказчика, а также указывается номер заказа, по которому изготавливалась данная бумага. Производитель сравнивает полученные образцы с электронным описанием, которое было получено при производстве данной партии и хранится в архиве фабрики.

В некоторых случаях фабрика командировывает к заказчику своего технолога для принятия решения на месте. «В нашей практике был случай», - вспоминает Виктор Потапенко, сотрудник отдела бумаги компании «ЕЛО», - «когда клиент вернул нам несколько тонн бумаги для флексопечати. Мы приняли даже роли с отмотанной бумагой. Сложность печатного процесса в данном случае заключалась в разном натяжении бумаги по обоим краям рулона, компенсировать которое не удавалось «банановому» валу машины. Причина данного явления - нарезка рулона из крайней части джамбарулона. Мы пригласили на типографию представителя фабрики, который после анализа ситуации принял решение о компенсации потерь, понесенных нашим предприятием».

В Украине существует научно-исследовательский институт бумаги (УкрНИИБ), в котором можно провести исследование на наличие технологических браков. Но, по словам бумажников, заключение лаборатории института не является решающим фактором и может выступать лишь как дополнение к тому комплекту документов, которые высылаются производителю. Вячеслав Глебский объясняет это тем, что лаборатория должна быть сертифицирована и работать по общепринятым в мире стандартам, а УкрНИИБ такой сертификации не имеет.

## **Возмещение**

«Мы снижаем стоимость только поврежденных листов», - говорит Максим Витько. - «Допустим, 20 листов имеют повреждение 2 см по углу. Мы уценим все 20 листов, хотя полиграфисты в любом случае обрезают эти 2 см, и у них остаются 20 листов высококачественного картона. Бывали случаи, когда предприятие не хотело таким образом экономить, и мы забирали материал, но уценивали его и продавали дешевле».

Не изымается поврежденный материал и у клиентов «Данубиа Интернешнл». Даже если большая часть «не в кондиции», в типографии самостоятельно могут отсортировать паллеты и попытаться их использовать.

### **Сроки**

Срок, в течение которого представительства и трейдеры принимают рекламации, разнится. В «Юнайтед Форест» он составляет две недели с момента покупки, т.к., по словам Валентины Палюх, достаточно сложно проконтролировать, в каких условиях хранится бумага или картон. Бракованную партию возмещают либо денежным эквивалентом, либо материалом следующей поставки. В лучшем случае товар попадет к покупателю через три недели, если на складе производителя есть необходимое количество нужного картона или бумаги, в худшем - через полтора месяца.

Возмещение поврежденного груза клиентам «Данубиа Интернешнл» проходит согласно условиям контракта между продавцом и покупателем, где в каждом отдельном случае оговариваются сроки и порядок возмещения. Обычно это происходит со следующей партией. «Как правило, физически поврежденными оказываются несколько паллет», - поясняет Вячеслав Глебский. - «Поэтому мы информируем клиента о дате следующей поставки и гарантируем, что он получит вместе с ней то количество паллет, которое было повреждено в предыдущий раз». Период, в течение которого клиент может обратиться с рекламацией в представительство, составляет 30 дней с момента поставки продукции. Но в этом случае возникают проблемы с украинским законодательством: речь идет о платежах, которые необходимо осуществлять сразу, а доказать это украинским таможенными органами бывает довольно сложно.

### **Что делать, чтобы избежать недоразумений с вашим поставщиком бумаги или картона?**

1. Постараться сократить количество посредников между производителем и вами.
2. Оговорить условия поставки: FCA, DDU и т.п.
3. Согласовать весь комплект сопроводительной документации.
4. Проследить соблюдение условий акклиматизации и процесса печати.

### **Если проблемы все-таки возникли:**

1. Поставьте в известность своего продавца о возникших проблемах. Если это транспортные повреждения, не подписывайтесь в графе «Принял в надлежащем виде» товарно-транспортной накладной.
2. Сфотографируйте из нескольких ракурсов поврежденные паллеты или некачественные листы.
3. Составьте акт о качестве, в котором следует указать, что за материал, в каких количествах был приобретен, по каким документам был принят, характер брака. Акт должен быть составлен представителями обеих сторон. От типографии это может быть печатник, технолог, кладовщик. Если партия крупная, во время процедуры должны присутствовать представители торгово-промышленной палаты.
4. Сохраните оригинал бирки (ярлыка) с паллеты и предоставьте ее производителю.
5. Если брак проявляется только после печати, предоставьте производителю запечатанный и незапечатанный листы из одной и той же паллеты для проведения анализа технологических характеристик.

6. Предварительно в договоре определите срок, в течении которого вы можете подавать рекламацию.
7. Оцените свои финансовые возможности, если для точного заключения о браке потребуется высылать образцы в лаборатории или вызвать сюда специалиста производителя. В случае, если окажется, что брак возникает по вашей вине, может оказаться, что затраты на проведение экспертизы и командировки придутся на вас. Кстати, стоит заранее оговорить этот момент в договоре с продавцом материала.