

30 kwietnia 2025 r.

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

- 1) Niniejszy Protokół Reklamacyjny precyzuje zakres dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia reklamacji z tytułu wady transportowej, ilościowej lub jakościowej.
- 2) Dane identyfikacyjne reklamowanego artykułu oraz słowny opis reklamacji, wspólne dla zgłoszenia reklamacji z tytułu wad wymienionych w ust. 1:
 - a) Dane identyfikacyjne reklamowanego artykułu

data dostawy	
nazwa klienta	
nr reklamacji klienta (niewymagane)	
przedmiot reklamacji	
nr faktury lub nr dokumentu WZ	
rodzaj artykułu (arkusze / zwoje)	
kod artykułu lub nazwa artykułu	
gramatura	
format arkusza lub szerokość zwoju	
nr palety lub nr zwoju	
ilość dostarczona	
ilość reklamowana	

b) Opis reklamacji

- 2) W celu zgłoszenia reklamacji z tytułu wady transportowej, ilościowej należy zgromadzić i przesać do Sprzedawcy następującą dokumentację:
 - a) Dane określone w Protokole Reklamacyjnym w ust. 2 ppkt a oraz b.
 - b) Dokument dostawy (list przewozowy, CMR, WZ lub inny dokument dostawy) zawierający adnotację z opisem wady poświadczony przez kierowcę samochodu.
 - c) Dokumentacja fotograficzna uzasadniająca zgłoszenie z uwzględnieniem każdej palety lub każdego zwoju będącego przedmiotem zgłoszenia. Dokumentacja fotograficzna musi dokumentować zgłaszaną wadę.
 - d) Etykiety palet lub zwojów będących przedmiotem zgłoszenia (etykiety pobrane z palet lub zwojów lub dokumentacja fotograficzna)
- 3) W celu zgłoszenia reklamacji z tytułu wady jakościowej należy zgromadzić i przesłać do Sprzedawcy następującą dokumentację:
 - a) Dane określone w Protokole Reklamacyjnym w 2 ppkt a oraz b
 - b) Dokumentacja fotograficzna uzasadniająca zgłoszenie z uwzględnieniem użytków, arkuszy, wstęgi, palety lub zwojów będącego przedmiotem zgłoszenia. Dokumentacja fotograficzna musi dokumentować zgłaszaną wadę.
 - c) W zależności od zaawansowania procesu produkcyjnego reklamowanego artykułu wymagane jest dostarczenie czystych arkuszy i jednocześnie arkuszy zadrukowanych/przetworzonych lub próbek zadrukowanych/przetworzonych w ilości min. 10 szt./każde.
 - d) W przypadku wystąpienia wady związanej z procesem druku niezbędne podanie jest informacji wymienionych w tabeli niżej:

typ maszyny drukarskiej	
typ farby (producent)	
rodzaj obciążu gumowego	
roztwór zwilżający/pH/%alk.	
proszek drukarski (ilość)	

- e) wymienioną w tabeli dokumentację (wymagania oznaczone są kolorem zielonym) lub jeśli wada nie jest wymieniona w tabeli - próbki adekwatne do typu zgłaszanej wady:

WADA DOKUMENTY	odchylenie od kąta prostego	pęcherze	tódkowanie arkuszy	pylenie na bigach	schnięcie farby	plamki w papierze	marszczenia	połysk	defekty powierzchniowe	trudności z procesem drukowania	gramatura	uszkodzenie, zrywanie powłoczenia	deformacja arkuszy po druku	pylenie	przenikanie farby na inne arkusze	brak oznaczeń na łączeniach roli	przebiecie farby poza obszar zadruku	rozbieżności w kolorze	nierówności kolorystyczne	uszkodzone obciagi	brak pasowania, niestabilność wymiarowa	różnice formatowe
etykiety identyfikacyjne																						
kolejność druku (kolor)																						
obciąż gumowy																						
oznaczenie awersu i rewersu arkusza																						
prędkość druku																						
producent i rodzaj farb																						
próbka roztworu nawilżającego																						
próbka z nadrukiem jednokolorowym																						
próbki farby																						
rodzaj sprzętu drukującego																						
roztwór nawilżający (pH, % alkoholu)																						
temperatura suszenia																						
warunki środowiskowe w hali produkcyjnej (temperatura, wilgotność)																						
czas klimatyzowania, temperatura i wilgotność dostarczonego surowca																						