



I46 /P5	<b>INSTRUCCIONES PARA REPORTAR DAÑOS. PRODUCTOS AUTOCOPIANTES</b>	<b>Edición 1</b>
		Fecha de emisión: 10.06.2019 Fecha de entrada en vigor: 24.06.2019
		<b>Página 1</b>
		<b>Página 3</b>

	Nombre y apellido	Fecha	Firma
<b>Elaborado por</b>	Krzysztof Studziński Coordinador de control de calidad	31.05.2019	<i>Studziński</i>
<b>Verificado por</b>	Anna Oliwkowska – Wójcik Jefe del Departamento de Control de Calidad	04.06.2019	<i>Oliwkowska</i>
<b>Aprobado por</b>	Agnieszka Pihut Plenipotenciario del Consejo de Administración de asuntos de aseguramiento de calidad	06.06.2019	<i>Pihut Agnieszka</i>

En relación con los procedimientos de la Política de Gestión Integrada ISO 9001: 2015, 14001: 2015 que operan en PASACO, cada notificación de reclamación debe contener los siguientes datos:

## RECLAMACIONES DE CALIDAD

- Pallet único No. de una de las etiquetas:



Pallet No: 2469596  
Silcaform K 41 gsm width 185  
Prod. Order:  
Article Code:

Width 35 mm / 4900 m

Total[m2]: 24353  
Total[kg]: 876,708  
Total [pieces]: 142

Production date:

01.01.2018



2469596

WNNS204100BBB000185 / PAPIER SILKONOWANY SILCAFORM K 41 GSM, SZER. 185 MM, DL. 4200 MB, GILZA 76 MM, IN, ME  
/ 22823 / Mag. 64

ILOŚĆ [kg]: 477.855  
ILOŚĆ [m2]: 11855.0

GRAMATURA : 41  
SZEROKOŚĆ : 0.185

Nr zamów.: 24/6/2018/ X-ME  
Nr dok.: 4823/PwX/64/2018

o número de diez cifras de la etiqueta al final del rollo / uso

- símbolo de pedido
- cantidad del producto reclamado
- la razón de la reclamación junto con la descripción detallada del problema (qué se reclama, cuál es la causa de la reclamación, descripción más amplia del problema, qué defecto causa el problema del cliente en la máquina, la cantidad reclamada, las fotos y videos indicados),



I46 /P5	<b>INSTRUCCIONES PARA REPORTAR DAÑOS. PRODUCTOS AUTOCOPIANTES</b>	<b>Edición 1</b>
		Fecha de emisión: 10.06.2019 Fecha de entrada en vigor: 24.06.2019
		<b>Página 2</b>
		<b>Página 3</b>

- muestras- es necesario enviar muestras sin procesar, si no es posible tomar muestras del producto terminado.

El envío de muestras es necesario para los siguientes tipos de defectos:

1. Papel arrastrado: en este caso, será muy útil un video que muestre el defecto en la máquina del cliente,
2. Bobina suelta en core - muestra en forma de rollo completo,
3. Capas de papel pegadas,
4. Papel difícil de despegar o que se despega demasiado fácil,
5. Papel rasgado (longitud de la muestra min 30 cm, sin pliegues),
6. Pliegues, orificios, mal pegado.

#### **Parámetros de muestras:**

- en el caso de los rollos: rollo entero con una etiqueta,
- papel plegado para ordenador- unas 100 hojas sin arrugas.

La información sobre la repetición de aparición del problema también será muy útil, si ocurre por primera vez o se repite. Cuando el problema se repite, serán necesarios los números de pedido, en el cual ocurrió el problema. En caso de daños, es necesaria información sobre la ubicación del defecto, y si son rollos aleatorios o si el defecto aparece en un poste, y si el embalaje está dañado.

Las reclamaciones de calidad se examinarán en plazo de 21 días desde la fecha de presentación de la reclamación en forma escrita / electrónica o, si es necesario verificar las muestras, desde el día en que Pasaco las reciba. Si se requiere peritaje adicional, el plazo puede extenderse, si así lo acuerdan las partes.

\* en el caso de que se firma un acuerdo entre las partes que regula el procedimiento de reclamación, las disposiciones de dicho acuerdo prevalecerán sobre las disposiciones del Procedimiento interior de reclamaciones.

#### **RECLAMACIONES DE CANTIDAD**

En caso de diferencias cuantitativas (escasez / exceso/ producto incorrecto), el cliente está obligado a:

- presentar irregularidades de la entrega
- proporcionar el número de pedido o documento de despacho de mercancías (WZ)



I46 /P5	<b>INSTRUCCIONES PARA REPORTAR DAÑOS. PRODUCTOS AUTOCOPIANTES</b>	<b>Edición 1</b>
		Fecha de emisión: 10.06.2019 Fecha de entrada en vigor: 24.06.2019
		<b>Página 3</b>
		<b>Página 3</b>

Las reclamaciones de cantidad se examinarán dentro de los 21\* días desde la fecha de presentación del protocolo de reclamaciones y la entrega en forma escrita / electrónica al representante de Pasaco. El tiempo para presentar la reclamación de cantidad es de 3 días hábiles a partir del día de la entrega.

\* en el caso de que se firma un acuerdo entre las partes que regula el procedimiento de reclamación, las disposiciones de dicho acuerdo prevalecerán sobre las disposiciones del Procedimiento interior de reclamaciones.