



I46 /P5	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA SZKODY. WYROBY SAMOKOPIUJĄCE	Wydanie 1
		Data wydania: 10.06.2019 Data wejścia w życie: 24.06.2019
		Strona 1
		Stron 3

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował:	Krzysztof Studziński Koordynator ds. Kontroli Jakości	31.05.2019	<i>Studziński</i>
Zweryfikował:	Anna Oliwkowska – Wójcik Kierownik Działu Kontroli Jakości	04.06.2019	<i>[Signature]</i>
Zatwierdził:	Agnieszka Pihut Pełnomocnik Zarządu ds. Zapewnienia Jakości	06.06.2019	<i>[Signature]</i>

W związku z funkcjonującymi w PASACO procedurami dotyczącymi Polityki Zintegrowanego Zarządzania ISO 9001:2015, 14001:2015 każde zgłoszenie dotyczące reklamacji musi zawierać poniższe dane:

REKLAMACJE JAKOŚCIOWE

- unikatowy Pallet No. z jednej z etykiet:


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 

WWN5204100BBB1000185 / PAPIER SILIKONOWANY SILCAFORM K 41 GSM, SZER. 185 MM, DL. 4200 MB, GILZA 76 MM, IN, ME
/ 22823 / Mag. 64
ILOŚĆ [kg]: 477.855 GRAMATURA : 41 Nr zamów.: 24/6/2018/ X-ME
ILOŚĆ [m2]: 11855.0 SZEROKOŚĆ : 0.185 Nr dok.: 4823/PwX/64/2018

lub **dziesięciocyfrowy numer z metki** znajdującej się na końcu roli / użytku

- symbol zlecenia
- ilość reklamowanego produktu,
- przyczyna reklamacji wraz z dokładnym opisem problemu (co jest reklamowane, co jest przyczyną reklamacji, szerszy opis problemu, jaki wada powoduje problem u klienta na maszynie, ilość zareklamowana, wskazane zdjęcia i filmy),
- próbki - konieczne jest przesłanie próbek w postaci nieprzetworzonej, w przypadku braku możliwości próbek gotowego wyrobu.



I46 /P5	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA SZKODY. WYROBY SAMOKOPIUJĄCE	Wydanie 1
		Data wydania: 10.06.2019 Data wejścia w życie: 24.06.2019
		Strona 2
		Stron 3

Przesłanie próbek jest niezbędne w przypadku poniższych rodzajów wad:

1. Przeciągnięty papier – w tym przypadku bardzo pomocny będzie także film pokazujący wadę na maszynie klienta,
2. Luźny nawój na gilzie- próbka w postaci całej roli,
3. Sklejone ze sobą warstwy papieru,
4. Zrywający się papier (próbka długości min 30 cm, bez zgięć),
5. Niska jakość kopiowania
6. Zagniecenia, kryzy, złe klejenie

Parametry próbek:

- w przypadku rolek- cała rolka wraz z metką,
- składanka komputerowa- około 100 arkuszy bez zgnieceń.

Bardzo przydatna będzie też informacja o powtarzalności występowania problemu, czy zdarza się to pierwszy czy kolejny raz. Jeśli problem się powtarza potrzebne będą numery zleceń, w których problem występował. W przypadku uszkodzenia niezbędna jest informacja o miejscu występowania wady- czy są to losowe rolki czy wada pojawia się w jednym słupku, czy opakowanie jest uszkodzone.

Reklamacje jakościowe rozpatrywane będą w terminie do 21 dni* kalendarzowych od daty zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej / elektronicznej lub w przypadku konieczności weryfikacji próbek, od dnia otrzymania próbek przez firmę Pasaco. Jeżeli wymagana jest dodatkowa ekspertyza - termin może ulec wydłużeniu, po uzgodnieniu przez strony.

* w sytuacji, kiedy między stronami podpisana jest umowa, która reguluje proces reklamacji to zapisy ww. umowy będą nadrzędne w stosunku do zapisów Wewnętrznej Procedury Postępowania Reklamacyjnego.

REKLAMACJE ILOŚCIOWE

W przypadku stwierdzenia różnic ilościowych (niedobór/ nadwyżka/ niewłaściwy asortyment), Klient jest zobowiązany do:

- przedstawienia odchyleń w dostawie
- podania numeru zamówienia lub dokumentu WZ

Reklamacje ilościowe rozpatrywane będą w terminie do 21* dni kalendarzowych od daty sporządzenia protokołu reklamacyjnego i dostarczenia w formie pisemnej / elektronicznej



I46 /P5	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA SZKODY. WYROBY SAMOKOPIUJĄCE	Wydanie 1
		Data wydania: 10.06.2019 Data wejścia w życie: 24.06.2019
		Strona 3
		Stron 3

do przedstawiciela Pasaco. Czas na zgłoszenie reklamacji ilościowej wynosi 3 dni robocze od dnia dostawy.

* w sytuacji, kiedy między stronami podpisana jest umowa, która reguluje proces reklamacji to zapisy ww. umowy będą nadrzędne w stosunku do zapisów Wewnętrznej Procedury Postępowania Reklamacyjnego.