



 **FSSC** 22000

# ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

ООО ПКФ «Атлантис-Пак»  
346703, Ростовская обл., Аксайский район,  
х. Ленина, ул. Онучкина, 72  
Телефон горячей линии:  
8 800 500-85-85 - для России  
+7 863 255-85-85 - для стран ближнего  
и дальнего зарубежья

[www.atlantis-pak.ru](http://www.atlantis-pak.ru)  
[info@atlantis-pak.ru](mailto:info@atlantis-pak.ru)

1. Претензии потребителей принимаются к рассмотрению в соответствии с требованиями, оговорёнными в договоре (контракте или инвойсе) поставки Товара покупателю.
2. Претензии к качеству продукции, переданной потребителю в виде бесплатных образцов, принимаются к рассмотрению только в случаях предъявления их к качеству дополнительных услуг (гофрация, печать, нарезка и т.д.) и не предполагают компенсации материальных потерь.
3. Претензия составляется по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящей процедуре. В претензии должны содержаться:
  - дата и номер Заказа на Товар;
  - номер коммерческого инвойса;
  - номер транспортного документа;
  - номер партии Товара (указанный на таре);
  - краткое описание несоответствий Товаров;
  - количество рекламационной продукции и образцов.
4. РП принимаются к рассмотрению только при наличии сопроводительных документов, иных материалов в виде фотографий и видеозаписей, фиксирующих указанные в электронном письме потребителя дефекты и рекламационных образцов от потребителей РФ и СНГ. Вид, количество, последовательность рассмотрения РП и необходимость обязательного представления образцов и документов определены в Приложении 2 к настоящему регламенту и в договоре (контракте или инвойсе) поставки Товара. По требованию Продавца выявленные несоответствия Товара Покупатель должен подтвердить актом (отчетом) Торгово-промышленной палаты места нахождения (доставки) Товара или места нахождения Покупателя.
5. Не принимаются к рассмотрению претензии к качеству дополнительных услуг, выполнявшихся другой организацией (дилером, самим потребителем и т.п.) и претензии к качеству продукции с истекшим сроком годности (согласно ТУ).
6. Продавец предоставляет официальный ответ по претензии в течение не более рабочих 30 дней с момента оформления претензии во внутренней автоматизированной системе управления предприятием.
7. Продавец рассматривает только претензии на Товар, предъявленные непосредственно Покупателем. Другие лица не вправе заявлять указанные претензии Продавцу, если иное не установлено применимым к соответствующим случаям законодательством.

## ПРЕТЕНЗИЯ/CLAIM

|  |  |
|--|--|
| Дата претензии/Claim date                        |  |
| № претензии Покупателя/Buyer's claim no.         |  |
| № заказа Покупателя/Buyer's order no.            |  |
| № заказа Продавца/Seller's Invoice no.           |  |
| Информация с упаковочной бирки                   |  |
| Кол-во по претензии/Claim quantity               |  |
| Сумма претензии в Евро/Claim amount in EUR       |  |
| Несоответствие по претензии/Claim nonconformance |  |
| Дополнительная информация/Additional information |  |
| Количество рекламационных образцов               |  |
| Наличие фото/видеоматериалов                     |  |


 Приложение 2

**ВЫБОРКА ДЕФЕКТНЫХ ТОВАРОВ ИЛИ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО  
КАЧЕСТВА/SELECTION OF DEFECTIVE GOODS OR GOODS OF IMPROPER  
QUALITY**

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Оболочка/Casing  | Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all Shirred sticks should be passed in the factory netting and have no traces of use) | Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all Shirred sticks should not have signs of use) | Рулон/Reel   |
| Брак печати (непропечатка, неприводка и т.д.)              | 2-3 гофрокуклы из разных ящиков.   | 2-3 гофрокуклы из разных ящиков.  | 30 м одной намоткой при цветности на обратной стороне до +1, и 50 м при цветности больше чем +1. |
| Деформация гофрокуклы                                      | Фото несоответствия  | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | -  |
| Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке |  | Фото несоответствия, возврат продукции по запросу   |  |
| Калибр не соответствует заказанному                        | 5 гофрокукол   |   | 1 бухта  |
| Лодочность оболочки  | 5 гофрокукол   |   | 1 бухта  |
| Наличие постороннего предмета в упаковке                   |  | Фото несоответствия   |  |
| Наличие постороннего предмета внутри рукава                |  | Фото несоответствия   |  |
| Нарушения целостности оболочки                             | 2-3 гофрокуклы из разных ящиков.   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | Да   |
| Неверный метраж при гофрации                               | 2-3 гофрокуклы из разных ящиков.   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | НЕТ  |
| Невозможно достичь рекомендуемого калибра набивки          | 2-3 гофрокуклы из разных ящиков.   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | Да/НЕТ   |
| Невозможно категорировать несоответствие                   |  | По предварительной договорённости с ОАПК  |  |
| Не выполнена услуга  | 1 гофрокукла   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | НЕТ  |
| Несовмещение печати на лицевой и обратной стороне оболочки | 1 гофрокукла   | -   | 10 м, фото несоответствия  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| Оболочка/Casing                           | Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks should be passed in the factory netting and have no traces of use) | Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks should not have signs of use) | Рулон/Reel   |
| Некачественная заделка конца "гофрокуклы" | -  | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | -  |
| Несоответствие цвета оболочки заказанному | 1 гофрокукла   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | 10 м, фото несоответствия                                    |
| Оболочка морщит на готовом продукте       | 1 гофрокукла, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)  | 10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно) |
| Ошибка при оформлении заказа              | Подтверждение от менеджера (служебная записка за подписью начальника СП)   |   |  |
| Недопоставка                              | Акт приёмки товара, подписанный водителем, доставившим груз (если несоответствие обнаружили при выгрузке) или акт от предприятия   |   |  |
| Ошибочная маркировка упаковочной тары     | Фото несоответствия  |   |  |
| Пересортица                               | Фото несоответствия, возврат продукции по запросу.   |   |  |
| Печать не соответствует согласованному ОМ | 1 гофрокукла или фото несоответствия   | 1 гофрокукла, фото несоответствия   | 10 м, фото несоответствия                                    |
| Плохая раскрываемость оболочки            | -  | -   | 10 м, фото несоответствия                                    |
| Порывы оболочки                           | 2 гофрокуклы   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | 10 м, фото несоответствия                                    |
| Разнокалиберность оболочки                | 2 гофрокуклы   | 2 вакуумные упаковки/2 коробки  | 10 м, фото несоответствия                                    |
| Разнооттеночность внутри заказа           | 2 гофрокуклы   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка, подтверждающая дефект   | 10 м, фото несоответствия                                    |
| Расслоение оболочки                       | 1 гофрокукла, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)  | 10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно) |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Оболочка/Casing                                | Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks should be passed in the factory netting and have no traces of use) | Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks should not have signs of use) | Рулон/Reel   |
| Разнооттеночность заказов                      | 2 гофрокуклы (по одной с заказа)   | 2 гофрокуклы (с каждого заказа)   | 10 м с каждого заказа  |
| Сабельность оболочки                           | 5 «гофрокукол»   |   | 1 бухта  |
| Сверхнормативное количество склеек             | 2 гофрокуклы   | -   | -  |
| Слабая адгезия печати                          | 2 гофрокуклы   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)  | 10 м, фото несоответствия                                    |
| Слабая адгезия шнура/ленты к оболочке          | 2 гофрокуклы   | -   | -  |
| Слабая намотка бухты                           | -  | -   | 1 бухта  |
| Слипание оболочки                              | -  | -   | 1 бухта  |
| Слипание оболочки по печати                    | -  | -   | 1 бухта  |
| Химический запах                               | 1 гофрокукла   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка  | 1 бухта  |
| Цвет печати не соответствует согласованному ОМ | 1 гофрокукла, фото несоответствия  | 1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия   | 10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно) |
| Ярко выраженный шов                            | 1 гофрокукла, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)   | 1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)  | 10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно) |

**Пакеты (все образцы должны предоставляться в заводской упаковке, обязательно наличие образца, подтверждающего несоответствие)**

|  |   |
|--|---|
| Брак печати (непропечатка, неприводка и т.д.)              | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке | Фото несоответствия   |
| Миграция красителя   | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Наличие постороннего предмета в коробе                     | Фото несоответствия   |
| Нарушения целостности                                      | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Невозможно категорировать несоответствие                   | По согласованию с ОАПК  |
| Не выполнена услуга  | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Недопоставка   | Акт приёма товара, подписанный водителем, доставившим груз (если несоответствие обнаружили при выгрузке) или акт от предприятия |
| Несоответствие цвета заказанному                           | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Низкая прочность сварного шва                              | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Ошибка при оформлении заказа                               | Подтверждение от менеджера (служебная записка за подписью начальника СП)  |
| Ошибочная маркировка упаковочной тары                      | Фото несоответствия   |
| Пересортица  | Фото несоответствия, возврат продукции по запросу   |
| Печать не соответствует согласованному ОМ                  | Фото несоответствия   |
| Плесень на вскрытом пакете                                 | 1 упаковка (с дефектом), 1 упаковка (в заводской упаковке)  |
| Плесень на готовом продукте                                | 1 упаковка/20 пакетов, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)   |
| Развакуумирование пакетов                                  | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Слабая адгезия ленты к пакету                              | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Сильная адгезия ленты к пакету                             | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Слабая адгезия печати                                      | 1 упаковка/20 пакетов на ленте  |
| Цвет печати не соответствует согласованному ОМ             | Фото несоответствия   |

| Этикетка   |   |
|--|---|
| Брак печати (непропечатка, неприводка и т.д.)              | 5 погонных метров с каждого роля  |
| Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке | Фото несоответствия   |
| Недопоставка   | Акт приёма товара, подписанный водителем, доставившим груз (если несоответствие обнаружили при выгрузке) или акт от предприятия |
| Неудовлетворительное качество высечки этикетки             | 5 погонных метров с каждого роля  |
| Ошибка при оформлении заказа                               | Подтверждение от менеджера (служебная записка за подписью начальника СП)  |
| Ошибочная маркировка упаковочной тары                      | Фото несоответствия   |
| Пересортица  | Фото несоответствия, возврат продукции по запросу.  |
| Печать не соответствует согласованному ОМ                  | 5 погонных метров   |
| Разнооттеночность внутри заказа                            | 2-3 образца по 5 погонных метров каждый, с разной интенсивностью оттиска  |
| Разнооттеночность заказов                                  | 5 погонных метров с каждого роля (со всех заказов)  |
| Слипание этикетки  | 5 погонных метров с каждого роля  |
| Цвет печати не соответствует согласованному ОМ             | 5 погонных метров с каждого роля  |

| Вид дефекта высокобарьерной пленки под запайку             | Количество образцов дефектной продукции   |
|--|---|
| Брак печати (непропечатка, неприводка и т.д.)              | 30 м одной намоткой при цветности на обратной стороне до +1, и 50 м при цветности больше чем +1.                                |
| Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке | Фото несоответствия, возврат продукции по запросу   |
| Калибр рукавной пленки не соответствует заказанному        | 1 бухта   |
| Лодочность пленки  | 1 бухта   |
| Наличие постороннего предмета в упаковке                   | Фото несоответствия   |
| Наличие постороннего предмета внутри рукавной пленки       | Фото несоответствия   |
| Нарушения целостности пленки                               | Образец с дефектом  |
| Не выполнена услуга  | 10 м  |
| Недопоставка   | Акт приёма товара, подписанный водителем, доставившим груз (если несоответствие обнаружили при выгрузке) или акт от предприятия |
| Несовмещение печати на лицевой и обратной стороне пленки   | 10 м, фото несоответствия   |
| Несоответствие цвета пленки заказанному                    | 10 м, фото несоответствия   |
| Ошибочная маркировка упаковочной тары                      | Фото несоответствия   |
| Пересортица  | Фото несоответствия, возврат продукции по запросу.  |
| Разная плоская ширина пленки                               | 10 м, фото несоответствия   |
| Разнооттеночность пленки внутри заказа                     | 10 м, фото несоответствия   |
| Печать не соответствует согласованному ОМ                  | 10 м, фото несоответствия   |
| Плохая раскрываемость пленки                               | 10 м, фото несоответствия   |
| Порывы пленки  | 10 м, фото несоответствия   |
| Расслоение пленки  | 10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)  |
| Сабельность пленки   | 1 бухта   |
| Слабая адгезия печати                                      | 10 м, фото несоответствия   |

| Вид дефекта высокобарьерной пленки под запайку | Количество образцов дефектной продукции                         |
|--|---|
| Слабая намотка бухты                           | 1 бухта   |
| Слипание пленки                                | 1 бухта   |
| Слипание пленки по печати                      | 1 бухта   |
| Химический запах                               | 1 бухта   |
| Цвет печати не соответствует согласованному ОМ | 10 м, фото несоответствия, образец продукции<br>(если возможно) |
| Ярко выраженный шов                            | 10 м, фото несоответствия, образец продукции<br>(если возможно) |