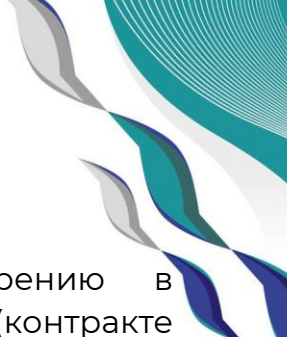




ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

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
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	

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

Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофроуклы 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 "гофроуклы" 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 гофроуклы из разных ящиков.	2-3 гофроуклы из разных ящиков.	30 м одной намоткой при цветности на обратной стороне до +1, и 50 м при цветности больше чем +1.
Деформация гофроуклы	Фото несоответствия	1 вакуумная упаковка/1 коробка	-
Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу		
Калибр не соответствует заказанному	5 гофроукол		1 бухта
Лодочность оболочки	5 гофроукол		1 бухта
Наличие постороннего предмета в упаковке	Фото несоответствия		
Наличие постороннего предмета внутри рукава	Фото несоответствия		
Нарушения целостности оболочки	2-3 гофроуклы из разных ящиков.	1 вакуумная упаковка/1 коробка	Да
Неверный метраж при гофрации	2-3 гофроуклы из разных ящиков.	1 вакуумная упаковка/1 коробка	НЕТ
Невозможно достичь рекомендуемого калибра набивки	2-3 гофроуклы из разных ящиков.	1 вакуумная упаковка/1 коробка	Да/НЕТ
Невозможно категорировать несоответствие	По предварительной договорённости с ОАПК		
Не выполнена услуга	1 гофроукла	1 вакуумная упаковка/1 коробка	НЕТ
Несовмещение печати на лицевой и обратной стороне оболочки	1 гофроукла	-	10 м, фото несоответствия


Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофроуклы 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 "гофроуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks should not have signs of use)	Рулон/Reel
Некачественная заделка конца "гофроуклы"	-	1 вакуумная упаковка/1 коробка	-
Несоответствие цвета оболочки заказанному	1 гофроукла	1 вакуумная упаковка/1 коробка	10 м, фото несоответствия
Оболочка морщит на готовом продукте	1 гофроукла, 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)		
Недоставка	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 гофроукла или фото несоответствия	1 гофроукла, фото несоответствия	10 м, фото несоответствия
Плохая раскрываемость оболочки	-	-	10 м, фото несоответствия
Порывы оболочки	2 гофроуклы	1 вакуумная упаковка/1 коробка	10 м, фото несоответствия
Разнокалиберность оболочки	2 гофроуклы	2 вакуумные упаковки/2 коробки	10 м, фото несоответствия
Разнооттеночность внутри заказа	2 гофроуклы	1 вакуумная упаковка/1 коробка, подтверждающая дефект	10 м, фото несоответствия
Расслоение оболочки	1 гофроукла, 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
Недоставка	Акт приёмки 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
Недоставка	Акт приёмки 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
Недоставка	Акт приёмки 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 (если возможно)
Ярко выраженный шов	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)