

**REKLAMATIONSFORMULAR**

ALUPROF S.A. 45-446 Opole ul. Goslawicka 3 tel. +48 77 400 00 00 fax. +48 77 400 00 06

**A. KONTAKTANGABEN**

Firmendaten oder Firmenstempel:		2	Kundennummer bei ALUPROF:		5
			Anmeldedatum:		6
			Rechnungsnummer oder Kaufdatum:		7
			Auftragsnummer:		8
Antragsteller (Vor- und Nachname):		3	Telefonnummer		9
E-Mail:		4	Faxnummer		10

**B. REKLAMATIONSgegenstand**

Lfd. Nr.	Kennzeichnung/Symbol	Anzahl	Einheit	Herstellungsdatum	Anmerkungen
1					
2					
3					
4					
5					

## Anmerkungen

- In der Spalte Kennzeichnung/Symbol ist die Katalognummer des Produktes oder das Symbol der Fertigware hinzufügen.
- In der Spalte Herstellungsdatum sind die Angaben auf dem Aufkleber oder für SK auf dem Aufdruck auf der Innenseite hinzufügen.

**C. ANGABEN ZUR MONTAGE UND NUTZUNG**

Name der Montagefirma:		11	Montagestelle oder Stelle, an der der Mangel/Defekt festgestellt wurde:		12
			Montagedatum:		13
			Freigabedatum:		14

**D. BESCHREIBUNG**

Beschreibung der Reklamationsursache:	15
Beschreibung der beigefügten Proben und/oder Bilder:	16
Erwartungen des Kunden:	17

Für die korrekte Anmeldung der Reklamation bitte alle vorstehende Felder leserlich ausfüllen.  
Das Belegen aller Forderungen wird die positive Bearbeitung Ihrer Reklamation erleichtern.

**ANNAHME DER REKLAMATION**

Vor- und Nachname		Annahmedatum:		Unterschrift:	
-------------------	--	---------------	--	---------------	--

**ANMERKUNGEN**

.....
.....

**VOM ANTRAGSTELLER AUSZUFÜLLEN**

**Der Reklamationsprozess stellt einen Teil der Qualitätspolitik der Firma ALUPROF SA dar. Deren Ziel ist was folgt:**

- 1) Unverzögliche Bearbeitung von Reklamationen.
- 2) Einstimmigkeit der Seiten bzgl. des reklamierten Problems.
- 3) Elimination der Ursachen für das Entstehen der Reklamation.
- 4) Treffen einer das evtl. Streitverfahren zwischen dem Kontrahenten der Firma ALUPROF SA und dem Kunden eliminierenden Entscheidung.
- 5) Ständige Steigerung des Serviceniveaus in Hinsicht auf die erhobenen Reklamationen.

**Verlauf des Reklamationsprozesses:**

ANTRAGSTELLER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Die Reklamation ist durch das Versenden des ausgefüllten REKLAMATIONSFORMULARS an die folgende Adresse zu erheben:   <b>reklamacje_ao@grupakety.com</b>   Dem Formular ist die notwendige Fotodokumentation bzgl. der Unstimmigkeit beizufügen.</li> <li>2) Sollte das Versenden des reklamierten Gegenstands notwendig werden, so ist der versendeten Ware die Kopie des ausgefüllten REKLAMATIONSFORMULARS unter Berücksichtigung der folgenden Punkte beizufügen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Die Reklamation der Bestandteile eines Systems bedarf einer Beschreibung der beanstandeten Mängel im Reklamationsprotokoll oder im Anhang.</li> <li>b) Den reklamierten aufrollbaren Jalousien, Rolltoren und Rollgittern sind folgende Dokumente beizufügen: <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Produktionsdetails.</li> <li>⇒ Kopie des Übergabeprotokolls mit der beigefügten Reparaturkarte.</li> <li>⇒ Beschreibung der Bebauungs- und Wartungsbedingungen für die reklamierten aufrollbaren Jalousien, Tore oder Gitter.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>3) Im Falle von Lieferungen, die mit dem Straßentransport vorgenommen werden, übernimmt der Fahrer die gesicherte Mangelware samt Protokoll sowie Herstellungs- und Reklamationsdokumentation.   <b>Den Transport bitte vorab an AO melden.</b></li> </ol>
ALUPROF	<ol style="list-style-type: none"> <li>4) Nach der Annahme der Reklamation wird die das Verfahren leitende Person per E-Mail Informationen bzgl. der Reklamationsnummer versenden. Sollte das Ergänzen der Dokumentation erforderlich werden, so wird sich der entsprechende Mitarbeiter mit dem jeweiligen Antragsteller in Verbindung setzen.</li> <li>5) Die Bearbeitung der Reklamation erfolgt innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der vollständigen und korrekten Anmeldung. Sollte die Reklamation als unbegründet begutachtet werden, so wird der Antragsteller innerhalb von 4 Tagen darüber informiert.</li> </ol> <p>Sollte die Durchführung bzw. das Ausstellen von zusätzlichen Untersuchungen und/oder Gutachten für das Festlegen der direkten Ursache der Unstimmigkeit notwendig werden, so ist ein individueller Termin in Absprache mit dem Antragsteller festzulegen.</p>