

A. DONNÉE DE CONTACT

Nom de l'entreprise ou tampon :		2	N° de Client ALUPROF :	5
			Date de notification :	6
			N° de facture ou date d'achat :	7
			N° de commande :	8
Plaignant (prénom et nom) :		3	Tél. :	9
Adresse e-mail :		4	Fax :	10

B. IDENTIFICATION DE L'OBJET DE LA RÉCLAMATION / DU RETOUR

N°	Désignation/symbole	Quantité	Unité	Date de fabrication	Remarques
1					
2					
3					
4					
5					

Remarques

- Dans la colonne « Désignation/symbole », il faut entrer le nom de produit présenté dans le catalogue ou le symbole du produit fini.
- Dans la colonne « Date de fabrication », il faut entrer les données contenues sur l'étiquette de l'emballage ou, pour SK, les données contenues sur l'impression à l'intérieur.

C. DONNÉES IDENTIFIANT L'INSTALLATION ET L'EXPLOITATION

Nom de l'entreprise qui fait l'installation :	11	Lieu d'installation ou de détection de la défaillance/du défaut :	12
		Date d'installation :	13
		Date de mise en service :	14

D. DESCRIPTIONS

Description des causes ou raisons de la réclamation : / raison du retour :

15

Description des échantillons et/ou photos fournis :

16

Attentes du client :

17

Pour une déclaration correcte de la réclamation, il faut remplir lisiblement toutes les cases ci-dessus.
Une documentation appropriée de toutes les revendications permettra de traiter efficacement votre réclamation / retour.

RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION, à remplir par l'employé d'Aluprof

Prénom et nom :		Date de réception :		Signature :	
-----------------	--	---------------------	--	-------------	--

REMARQUES

À REMPLIR PAR LA PERSONNE PLAIGNANTE

Le processus de réclamation fait partie de la Politique de qualité de la société ALUPROF SA visant à:

- 1) Traiter immédiatement la réclamation,
- 2) Aboutir à un consentement des parties en ce qui concerne le problème en question,
- 3) Éliminer les causes de la réclamation,
- 4) Élaborer une décision éliminant un conflit possible du cocontractant d'ALUPROF SA et son client,
- 5) Élever constamment le niveau de service de réclamations

Déroulement du processus de réclamation

PERSONNE DÉPOSANT LA RÉCLAMATION	<ol style="list-style-type: none"> 1) La déclaration de réclamation doit être déposée à l'aide du FORMULAIRE DE RÉCLAMATION dûment rempli envoyé à l'adresse e-mail: <p>reklamacje_ao@grupakety.com</p> <p>avec une documentation photographique nécessaire à identifier le défaut.</p> 2) Lorsqu'il est nécessaire d'envoyer les marchandises faisant l'objet de la réclamation après le dépôt de la réclamation, il faut ajouter aux marchandises expédiées une copie du FORMULAIRE DE RÉCLAMATION dûment complété en prêtant attention aux éléments suivants: <ol style="list-style-type: none"> a) la réclamation des composants du système nécessite une description des défauts dans le procès-verbal de réclamation ou à l'annexe, b) les volets roulants des portes et les grilles faisant l'objet de la réclamation doivent être accompagnés: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ d'une spécification de production détaillée, ⇒ d'une photocopie du procès-verbal de réception avec une fiche de réparation, ⇒ d'une description des conditions de la construction et de l'entretien du volet roulant de la porte ou de la grille concernés par la réclamation. 3) Pour les livraisons réalisées par le transport d'AO, le conducteur reprend le produit défectueux avec le procès-verbal et la documentation de fabrication et de réclamation. <p>La réalisation du transport doit être préalablement signalée à AO.</p>
ALUPROF	<ol style="list-style-type: none"> 4) Après la réception de la réclamation, la personne responsable du traitement de la réclamation passera par e-mail une information sur l'attribution du numéro d'affaire. Au cas où il serait nécessaire de compléter la documentation, l'employé d'AO contactera la personne déposant la réclamation. 5) Le traitement de la réclamation est réalisé au cours de 10 jours à compter de la date de notification complète et correcte. Si la réclamation n'est pas fondée, vous en serez informé au cours de 4 jours. <p>Lorsqu'il est nécessaire d'effectuer un examen complémentaire et/ou des expertises indispensables pour déterminer la cause directe de la non-conformité, un délai individuel de traitement de la réclamation peut être fixé après consultation du demandeur.</p>

Siège social d'une entreprise ALUPROF SA
rue Warszawska 153
43-300 Bielsko-Biała
tel. +48 33 81 95 300
fax +48 33 82 20 512

Établissement à Opole
rue Goślawska 3
45-446 Opole
tel. +48 77 40 00 000
fax +48 77 40 00 006

Établissement à Golezów
rue Przemysłowa 10
43-440 Golezów
tel. +48 33 48 32 010
fax +48 33 85 66 552

Établissement à Ogradzonej
Centre de Recherche et d'Innovation
rue Dojazdowa 5
43-426 Ogradzona
tel. +48 33 819 52 46