

## A. DATE DE CONTACT

Denumirea companiei sau semnătura:	2	Nr. clientului ALUPROF:	5
		Data notificării:	6
		Numărul facturii:	7
		Nr. comenzii:	8
Persoana care efectuează notificarea (a și numele):	3	Nr. de telefon:	9
Adresa de e-mail:	4	Nr. fax.:	10

## B. IDENTIFICAREA OBIECTULUI RECLAMAȚIEI / RETUR

No.	Marcarea/simbolul	Cantitate	Unitate	Data producției	Notă
1					
2					
3					
4					
5					

**Notă**

1. În coloana Marcare/simbol trebuie introdusă denumirea de catalog a produsului sau simbolul produsului finit.

2. În coloana Data de producție trebuie indicate datele de pe eticheta ambalajului sau pentru SK a se citi textul imprimat pe partea interioară.

WYPEŁNIA ZGLASZAJĄCY

## C. DATE DE IDENTIFICARE A MONTAJULUI ȘI EXPLOATĂRII

Denumirea companiei care efectuează montajul:	11	Locul de montaj sau de depistare a defecțiunii/defectelor:	12
		Data montajului:	13
		Data dării în folosință:	14

## D. DESCRIERI

Descrierea cauzei reclamației: / Descriere a motivului de retur: 15

Descrierea probelor transmise sau a fotografiilor: 16

Așteptările clientului: 17

Pentru depunerea corectă a reclamației, vă rugăm să completați lizibil toate rubricile de mai sus. Documentarea tuturor pretențiilor va permite examinarea mai rapidă a reclamației dumneavoastră.

## ADMITEREA RECLAMAȚIEI, completează angajat al Aluprof

Prenume și nume:	Data admiterii:	Semnătura:
------------------	-----------------	------------

**NOTĂ**

.....

.....

**Procesul de reclamație este o parte componentă a Politicii de Calitate ALUPROF SA care tinde spre:**

- 1) O examinare imediată a reclamației,
- 2) Obținerea unui acord între părți în problema notificată,
- 3) Eliminarea cauzelor de apariție a reclamațiilor,
- 4) Elaborarea unor decizii care să elimine eventualele litigii dintre contractantul ALUPROF SA cu clientul său,
- 5) Îmbunătățirea în mod constant a nivelului de soluționare a reclamațiilor.

**Desfășurarea procesului de reclamație**

SOLICITANTUL	<p>1) Depunerea unei reclamații ar trebui să fie făcută prin trimiterea unui FORMULAR DE RECLAMAȚIE completat la adresa::</p> <p><b>reklamacje_ao@grupakety.com</b></p> <p>împreună du documentația fotografică necesară pentru identificarea neconformității.</p> <p>2) În cazul în care este necesară expedierea mărfii care face obiectul reclamației, după depunerea reclamației trebuie atașată la marfa expedită copia FORMULARULUI DE RECLAMAȚIE atrăgând atenția la:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) reclamarea părților componente ale sistemului, care necesită o descriere a defectului în procesul verbal de reclamație sau în anexă,</li> <li>b) reclamația jaluzelelor ușilor rulante și grilajelor trebuie să fie însoțită de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ specificație detaliată de producție,</li> <li>⇒ fotocopie a procesului verbal de transfer și de acceptare cu cartea de reparații atașată,</li> <li>⇒ descriere a condițiilor de construcție și de întreținere a jaluzelei de rulare a ușii sau grilajului reclamate.</li> </ul> </li> </ol> <p>3) Pentru livrările realizate cu transportul AO, conducătorul auto trebuie să protejeze produsul defect, împreună cu procesul verbal și documentele de producție-reclamație.</p> <p><b>Efectuarea transportului ar trebui să fie raportată anterior către AO.</b></p>
ALUPROF	<p>4) După acceptarea reclamației persoana care soluționează reclamația informează prin e-mail cu privire la atribuirea unui număr de reclamație. În situația în care va trebui să fie completată documentația, angajatul AO va contacta persoana care depune reclamația.</p> <p>5) Examinarea reclamației se face în termen de 10 zile de la data notificării corecte și complete a reclamației. În cazul în care reclamația nu este întemeiată veți fi informați despre acest lucru în termen de 4 zile.</p> <p>În cazul necesității de efectuare a unor teste și/sau expertize suplimentare cu scopul de determinare a cauzei exacte de apariție a neconformității, poate fi stabilit un termen individual de soluționare a reclamației în consultare cu solicitantul.</p>

**Sediul central ALUPROF SA**  
 Strada Warszawska nr. 153  
 43-300 Bielsko-Biala  
 tel. +48 33 81 95 300  
 fax +48 33 82 20 512

**Fabrica de producție din Opole**  
 Strada Gosławicka nr. 3  
 45-446 Opole  
 tel. +48 77 40 00 000  
 fax +48 77 40 00 006

**Fabrica de producție din Golezów**  
 Strada Przemysłowa nr. 10  
 43-440 Golezów  
 tel. +48 33 48 32 010  
 fax +48 33 85 66 552

**Fabrica de producție din Ogródzonej**  
**Centrul de cercetare și inovare**  
 Strada Dojazdowa nr. 5  
 43-426 Ogródzonej  
 tel. +48 33 819 52 46