

## A. DANE KONTAKTOWE

Bedrijfsnaam of stempel		2	Klantnr. ALUPROF:	5
			Meldingsdatum:	6
			Factuurnr.:	7
			Bestelnr.	8
Aanmeldende persoon (voor- en achternaam):		3	Telefoonnummer:	9
E-mailadres:		4	Faxnr.:	10

## B. IDENTIFICATIE VOORWERP VAN DE RECLAMATIE / RETOURZENDING

Volgnr.	Aanduiding/symbool	Aantal	Eenheid	Productiedatum	Opmerkingen
1					
2					
3					
4					
5					

**Opmerkingen**

- In de kolom Aanduiding/symbool moet u de catalogusnaam van het product of het symbool van het kant-en-klare product vermelden.
- In de kolom Productiedatum moet u de gegevens van het etiket op de verpakking vermelden, of voor SK aflezen van de opdruk aan de binnenzijde.

## C. IDENTIFICATIEGEGEVENS MONTAGE EN EXPLOITATIE

Naam montagebedrijf:		11	Plaats van de montage of ontdekking van de storing/gebrek:	12
			Montagedatum:	13
			Datum oplevering:	14

## D. BESCHRIJVINGEN

Beschrijving van de oorzaken van de reclamatie: / Beschrijving van de reden voor retourzending:

15

Beschrijving van de geleverde monsters en/of foto's:

16

Verwachtingen van de klant:

17

Voor een juiste aanmelding van de reclamatie verzoeken wij u alle bovenstaande rubrieken leesbaar in te vullen. Het documenteren van alle klachten maakt effectieve behandeling van uw reclamatie mogelijk

## ONTVANGST VAN DE RECLAMATIE, In te vullen door Aluprof-medewerker

Voornaam en achternaam:		Datum ontvangst:		Handtekening:	
-------------------------	--	------------------	--	---------------	--

### OPMERKINGEN

.....

.....

IN TE VULLEN DOOR AANMELDER

**Het reclamatieproces maakt deel uit van het Kwaliteitsbeleid van ALUPROF SA dat is gericht op:**

- 1) Onmiddellijke behandeling van reclamaties;
- 2) Het bereiken van een akkoord tussen partijen over het gemelde probleem;
- 3) Het wegnemen van de oorzaken van de reclamatie;
- 4) Het opstellen van een besluit om een eventueel conflict tussen de contractpartner van ALUPROF en zijn klant te voorkomen;
- 5) Doorlopend verhogen van de kwaliteit van de reclamatieafhandeling.

**Verloop van het reclamatieproces**

AANMELDER	<p>1) De reclamatie moet worden gemeld door het ingevulde RECLAMATIEFORMULIER op te sturen naar:</p> <p><b>reklamacje_ao@grupakety.com</b></p> <p>tezamen met de noodzakelijke fotografische documentatie die de onregelmatigheid aantoont.</p> <p>2) Indien het noodzakelijk is om het goed dat voorwerp is van de reclamatie op te sturen nadat de reclamatie is gemeld, dient u een kopie van het ingevulde RECLAMATIEFORMULIER mee te sturen met het verzonden goed, rekening houdend met:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) reclamatie van een onderdeel van een systeem vereist een beschrijving van het gebrek op een reclamatieprotocol of in een bijlage</li> <li>b) aan gereclameerde rolluiken, garagedeuren en roosters moet u toevoegen:             <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ een gedetailleerde productiespecificatie,</li> <li>⇒ kopieën van het opleveringsprotocol met een bijgevoegde reparatiekaart,</li> <li>⇒ beschrijving van de inbouw- en onderhoudsomstandigheden van het gereclameerde rolluik, garagedeur of rooster.</li> </ul> </li> </ol> <p>3) Voor leveringen die zijn uitgevoerd met AO-transport, neemt de chauffeur het beveiligde gebrekkige goed in ontvangst, samen met het protocol en de productie-reclamatiedocumentatie.</p> <p><b>De uitvoering van het transport moet vooraf worden gemeld bij AO.</b></p>
ALUPROF	<p>4) Na ontvangst van de reclamatie informeert de persoon die de reclamatie zal afhandelen per e-mail dat de zaak een nummer heeft gekregen. Indien het noodzakelijk is om de documentatie aan te vullen, zal de werknemer van AO contact opnemen met de persoon die de reclamatie heeft aangemeld.</p> <p>5) De reclamatie zal worden behandeld binnen 10 dagen na de datum waarop de juiste en complete melding is ontvangen. Indien de reclamatie ongegrond is, wordt u hierover binnen 4 dagen geïnformeerd.</p> <p>Indien het noodzakelijk is om onderzoek en/of expertisen uit te voeren om de directe oorzaak van de onregelmatigheid vast te stellen, kan een individuele behandelingstermijn van de reclamatie worden vastgesteld in overleg met de aanmelder.</p>

**Aluprof S.A. (hoofdkantoor)**  
 ul. Warszawska 153  
 43-300 Bielsko-Biała  
 tel. +48 33 81 95 300  
 fax +48 33 82 20 512

**Productiebedrijf te Opole**  
 ul. Gosławicka 3  
 45-446 Opole  
 tel. +48 77 40 00 000  
 fax +48 77 40 00 006

**Productiebedrijf te Golezów**  
 ul. Przemysłowa 10  
 43-440 Golezów  
 tel. +48 33 48 32 010  
 fax +48 33 85 66 552

**Productiebedrijf te Ogródzonej  
 R&D Centre**  
 ul. Dojazdowa 5  
 43-426 Ogródzona  
 tel. +48 33 819 52 46