

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. REKLAMATIONS- / RÜCKGABEGEGENSTAND

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 hinzuzufügen.
- In der Spalte Herstellungsdatum sind die Angaben auf dem Aufkleber oder für SK auf dem Aufdruck auf der Innenseite hinzuzufügen.

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: / Beschreibung der Rückgabe-Ursache: 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/Rückgabe.

ANNAHME DER REKLAMATION, Ausgestellt vom Aluprof-MA

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) Unverzügliche 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	<p>1) Die Reklamation ist durch das Versenden des ausgefüllten REKLAMATIONSFORMULARS an die folgende Adresse zu erheben:</p> <p>reklamacje_ao@grupakety.com</p> <p>Dem Formular ist die notwendige Fotodokumentation bzgl. der Unstimmigkeit beizufügen.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Die Reklamation der Bestandteile eines Systems bedarf einer Beschreibung der beanstandeten Mängel im Reklamationsprotokoll oder im Anhang b) Den reklamierten aufrollbaren Jalousien, Rollläden und Rollgittern sind folgende Dokumente beizufügen: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Produktionsdetails, ⇒ Kopie des Übergabeprotokolls mit der beigefügten Reparaturkarte, ⇒ Beschreibung der Bebauungs- und Wartungsbedingungen für die reklamierten aufrollbaren Jalousien, Tore oder Gitter. <p>3) Im Falle von Lieferungen, die mit dem Straßentransport vorgenommen werden, übernimmt der Fahrer die gesicherte Mangelware samt Protokoll sowie Herstellungs- und Reklamationsdokumentation.</p> <p>Den Transport bitte vorab an AO melden.</p>
ALUPROF	<p>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.</p> <p>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.</p> <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 <i>może zostać ustalony indywidualny termin rozpatrzenia reklamacji w porozumieniu ze zgłaszającym.</i></p>