



АТЛАНТИС-ПАК

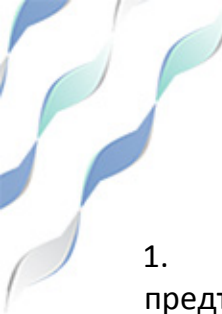
Инновационная Упаковка



Процедура рассмотрения претензий



Адрес:
346703, Ростовская обл., Аксайский район,
х. Ленина, ул. Онучкина, 72
Телефон горячей линии:
8 800 500-85-85 - для России
+7 863 255-85-85 - для стран ближнего и дальнего зарубежья
info@atlantis-pak.ru
www.atlantis-pak.ru

- 
1. Претензии по недостаткам качества продукции и по ассортименту могут быть предъявлены Покупателем в течение срока годности на продукцию, указанному на упаковке.
 2. Принимаются к рассмотрению претензии к качеству продукции, переданной потребителю в виде бесплатных образцов, **но** компенсация материальных потерь по указанным претензиям **не** производится.
 3. Не принимаются к рассмотрению претензии на оболочку и пакеты, в случае выполнения другой организацией дополнительных услуг (печать, гофрация, нарезка, увлажнение и т.п.).
 4. Претензия составляется по форме, указанной в Приложении № 1 настоящей процедуры. В претензии должны содержаться:
 - дата и номер Заказа на Товар;
 - номер коммерческого инвойса;
 - номер транспортного документа;
 - номер партии Товара (указанный на таре);
 - краткое описание несоответствий Товаров;
 - количество рекламационной продукции и образцов.
 5. К претензии должны прилагаться подтверждающие данные несоответствия документы (в т.ч. фото- и видеоматериалы), образцы дефектной продукции в количестве и выборке согласно Приложению № 2 настоящей процедуры, а также бирки Продавца, указывающие на дату изготовления данной продукции.
 6. В течение одного рабочего дня с момента получения документации в полном соответствии с требованиями пп.4-5 настоящей процедуры, Продавец информирует Покупателя посредством адресного электронного сообщения о начале рассмотрения претензии или о невозможности ее рассмотрения (с указанием причин, не позволяющих начать рассмотрение претензии).
 7. Продавец предоставляет официальный ответ по результатам рассмотрения претензии (согласно Приложению № 3 настоящей процедуры) в течение не более 30 дней с момента отправки информационного письма о начале рассмотрения претензии.
 8. Продавец рассматривает только претензии на продукцию, предъявленную непосредственно Покупателем. Другие лица не вправе заявлять указанные претензии Продавцу, если иное не установлено применимым к соответствующим случаям законодательством.



ПРЕТЕНЗИЯ/CLAIM

Дата претензии/Claim date	
№ претензии Покупателя/Buyer's claim no.	
№ заказа Покупателя/Buyer's order no.	
№ заказа Продавца/Seller's Invoice no.	
Информация с упаковочной бирки	
Кол-во по претензии/Claim quantity	
Сумма претензии в Евро/Claim amount in EUR	
Несоответствие по претензии/Claim nonconformance	
Дополнительная информация/Additional information	
Количество рекламационных образцов	
Наличие фото/видеоматериалов	

ВЫБОРКА ДЕФЕКТНЫХ ТОВАРОВ ИЛИ ТОВАРОВ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА/SELECTION OF DEFECTIVE GOODS OR GOODS OF IMPROPER QUALITY

Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks should be passed in the factory netting and have no traces of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks should not have signs of use)	Рулон/Reel
Брак печати/Defect of printing	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	30 м одной намоткой при цветности на обратной стороне до +1, и 50 м при цветности больше чем +1/30 m of one roll with the number of colors on the backside up to +1, and 50m – when the number of colors is more than +1
Деформация "гофрокуклы"/Deformation of the stick	Фото несоответствия/Photo of the discrepancy	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/ 1 vacuum packaging (1 carton)	*
Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке/ Deformation/damage of the packaging during transportation	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу/Photo of the discrepancy, return of goods on demand		
Калибр не соответствует заказанному/Caliber does not correspond to the ordered one	5 «гофрокукол»/5 sticks		1 бухта/1 reel
Лодочность оболочки/Trough-shape of the casing	5 «гофрокукол»/5 sticks		1 бухта /1 reel
Наличие постороннего предмета в упаковке/Presence of foreign objects in the packaging	Фото несоответствия/Photo of the discrepancy		
Наличие постороннего предмета внутри рукава/Presence of foreign objects inside the tubular material	Фото несоответствия/Photo of the discrepancy		
Нарушения целостности оболочки/Casing integrity damaging	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum packaging (1 carton)	Образец с дефектом/Sample with the defect
Неверный метраж при гофрации/Wrong meter quantity of a stick	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum packaging (1 carton)	*

Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks should be passed in the factory netting and have no traces of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks should not have signs of use)	Рулон/Reel
Невозможно достичь рекомендуемого калибра набивки/It is impossible to reach the recommended stuffing caliber	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum packaging (1 carton)	10 м/10 m
Невыполнена услуга/Loss of additional service	1 «гофрокукла»/1 stick	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum packaging (1 carton)	10 м/10 m
Недоставка/Short delivery	Акт приёмки товара, подписанный водителем, доставившим груз (если несоответствие обнаружили при выгрузке) или акт от предприятия/Goods acceptance report, signed by the driver who had delivered the goods (if the discrepancy was discovered when unloading the goods) or a report from the company		
Некачественная заделка конца "гофрокуклы"/Improper closure of the stick end	*	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum packaging (1 carton)	*
Несовмещение печати на лицевой и обратной стороне оболочки/Printing misfit between the front and the back side of the casing	1 «гофрокукла»/1 stick	*	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of discrepancy
Несоответствие цвета оболочки заказанному/Casing's color mismatch with the ordered	1 «гофрокукла»/1 stick	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum packaging (1 carton)	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of discrepancy
Оболочка морщит на готовом продукте/Casing gets wrinkles on the final product	1 «гофрокукла», фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 stick, photo of discrepancy, product sample (if possible)	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 vacuum packaging/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of discrepancy, product sample (if possible)
Ошибочная маркировка упаковочной тары/Wrong marking of the packaging	Фото несоответствия/Photo of the discrepancy		
Пересортица/Re-grading	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу/Photo of the discrepancy, return of goods on demand		
Печать не соответствует согласованному ОМ /Printing does not correspond to the approved artwork	1 «гофрокукла» или фото несоответствия/ 1 stick or photo of discrepancy	1 «гофрокукла», фото несоответствия/1 stick, photo of discrepancy	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of discrepancy
Плохая раскрываемость оболочки/Bad opening capacity of the casing	*	*	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of discrepancy
Порывы оболочки/Casing breakage	2 «гофрокуклы»/2 sticks	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum packaging (1 carton)	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of discrepancy

Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks should be passed in the factory netting and have no traces of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks should not have signs of use)	Рулон/Reel
Разнокалиберность оболочки/Casing of different calibers	2 «гофрокуклы»/2 sticks	2 вакуумные упаковки/2 коробки, подтверждающие дефект/2 vacuum packagings/2 cartons verifying the defect	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of discrepancy
Offshade within one lot/ Разнооттеночность внутри заказа	2 sticks/ 2 «гофрокуклы»	1 вакуумная упаковка/1 коробка, подтверждающая дефект/1 vacuum packaging/1 carton verifying the defect	10 m, photo of discrepancy/ 10 m, фото несоответствия
Разнооттеночность заказов/Offshade between orders	2 «гофрокуклы» (по одной с заказа).2 sticks (one per order)	2 «гофрокуклы» (с каждого заказа).2 sticks (one per order)	10 м с каждого заказа/10 m of each order
Расслоение оболочки/ Layering of casing	1 «гофрокукла», фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 stick, photo of discrepancy, product sample (if possible))/ 1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 vacuum packaging/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of discrepancy, product sample (if possible)
Сабельность оболочки Casing's curvature	5 «гофрокукол»/5 sticks		1 бухта/1 roll
Сверхнормативное количество склеек/Excessive casing joints	2 «гофрокуклы»/2 sticks	*	*
Слабая адгезия печати/Weak printing adhesion	2 «гофрокуклы»/2 sticks	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 vacuum packaging/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия/10 m, photo of discrepancy
Слабая адгезия шнура/ленты к оболочке/ Weak cord/ tape cling to casing	2 «гофрокуклы»/2 sticks	*	*
Слабая намотка бухты/ Weak rolling of casing	*	*	1 бухта /1 roll
Слипание оболочки/ Sticking of casing	*	*	1 бухта /1 roll
Слипание оболочки по печати/Sticking of casing on places of printing	*	*	1 бухта /1 roll
Химический запах/ Chemical odour	1 «гофрокукла»/1 stick	1 вакуумная упаковка/1 коробка /1 vacuum packaging/1 carton	1 бухта /1 roll

Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks should be passed in the factory netting and have no traces of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks should not have signs of use)	Рулон/Reel
Цвет печати не соответствует согласованному ОМ/Printing color does not correspond to the approved artwork	1 «гофрокукла», фото несоответствия/1 stick or photo of discrepancy	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия /1 vacuum packaging/1 carton, photo of the defect	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of discrepancy, product sample (if possible)
Ярко выраженный шов/ Pronounced seal	1 «гофрокукла», фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 stick, photo of discrepancy, product sample (if possible)	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 vacuum packaging/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of discrepancy, product sample (if possible)
Пакеты (все образцы должны предоставляться в заводской упаковке, обязательно наличие образца, подтверждающего несоответствие)/Bags (all samples must be passed in the factory packaging, the presence of the defect verifying sample is indispensable)			
Брак печати/Defect of printing	1 упаковка/20 пакетов на ленте/ 1 package/ 20 bags on tape		
Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке/ Deformation/damage of the packaging during transportation	Фото несоответствия/Фото несоответствия		
Миграция красителя/Migration of colorant	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/20 bags on tape		
Наличие постороннего предмета в коробе/ Presence of foreign objects in the packaging	Фото несоответствия/Photo of discrepancy		
Нарушения целостности/ Casing's integrity damaging	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape		
Невыполнена услуга/Loss of additional service	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape		
Недоставка/Short delivery	Акт приёмки товара, подписанный водителем, доставившим груз (если несоответствие обнаружили при выгрузке) или акт от предприятия/Goods acceptance report, signed by the driver who had delivered the goods (if the defect was discovered when unloading the goods) or the report from the company		
Несоответствие цвета заказанному/Color mismatch with the ordered	Подтверждение от менеджера (служебная записка за подписью начальника СП)/Confirmation from the manager (a memo signed by the chief of the service)		
Низкая прочность сварного шва/Poor seal strength	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape		
Ошибка при оформлении заказа/Mistake when making the order	Подтверждение от менеджера (служебная записка за подписью начальника СП)/Confirmation from the manager (a memo signed by the chief of the sales service)		

Пакеты (все образцы должны предоставляться в заводской упаковке, обязательно наличие образца, подтверждающего несоответствие)/Bags (all samples must be passed in the factory packaging, the presence of the defect verifying sample is indispensable)	
Ошибочная маркировка упаковочной тары/Wrong marking of the packaging	Фото несоответствия/Photo of discrepancy
Пересортица/Re-grading	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу/Photo of discrepancy, return of products on the client's demand
Печать не соответствует согласованному ОМ/Printing does not correspond to the approved artwork	Фото несоответствия/Photo of discrepancy
Плесень на вскрытом пакете/Mold on the opened bag	1 упаковка (с дефектом), 1 упаковка (в заводской упаковке)/1 package (with a defect), 1 package (in the factory packaging)
Плесень на готовом продукте/Mold on the final product	20 пакетов, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 package/ 20 bags on tape, photo of discrepancy, product sample (if possible) 1 упаковка
Развакуумирование пакетов/Bag opening (vacuum loss)	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape
Слабая адгезия ленты к пакету/Weak tape adhesion to bag	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape
Сильная адгезия ленты к пакету/Strong tape adhesion to bag	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape
Слабая адгезия печати/Weak printing cling	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape
Цвет печати не соответствует согласованному ОМ/ Printing color does not correspond to the approved artwork	Фото несоответствия/Photo of discrepancy
Брак печати/Defect of printing	5 погонных метров с каждой бухты/5 running meters from each roll
Deformation/damage of the packaging during transportation/ Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке	Фото несоответствия/Photo of discrepancy
Недопоставка/Short delivery	Акт приёма товара, подписанный водителем, доставившим груз (если несоответствие обнаружили при выгрузке) или акт от предприятия/Goods acceptance report, signed by the driver who had delivered the goods (if the defect was discovered when unloading the goods) or the report from the company

Label/ Этикетка	
Неудовлетворительное качество высечки этикетки/Improper quality of the label stamping	5 погонных метров с каждой бухты/5 running meters from each roll
Ошибка при оформлении заказа/Mistake when making the order	Confirmation from the manager (a memo signed by the chief of the sales service)/ Подтверждение от менеджера (служебная записка за подписью начальника СП)
Ошибочная маркировка упаковочной тары/Wrong marking of the packaging	Фото несоответствия/Photo of discrepancy
Пересортица/Re-grading	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу/Photo of discrepancy, return of products on the client's demand
Печать не соответствует согласованному ОМ/ Printing does not correspond to the approved artwork	5 погонных метров/5 running meters
Разнооттеночность внутри заказа/Offshade within one lot	2-3 образца по 5 погонных метров каждый, с разной интенсивностью оттиска/2-3 samples 5 running meters each with different print intensity
Разнооттеночность заказов/Offshade between orders	5 running meters from each roll (from all orders)/5 погонных метров с каждого роля (со всех заказов)
Слипание этикетки/Sticking together of labels	5 погонных метров с каждой бухты/5 running meters from each roll
Printing color does not correspond to the approved artwork/Цвет печати не соответствует согласованному ОМ	5 погонных метров с каждой бухты/5 running meters from each roll

ANSWER TO CLAIM/ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ

Дата ответа/Answer date	
№ претензии Продавца/Seller's claim no.	
Дата претензии/Claim date	
№ претензии Покупателя/Buyer's claim no.	
Грузополучатель/Consignee	
№ заказа Покупателя/Buyer's order no.	
№ заказа Продавца/Seller's order no.	
Наименование продукции/Product specification	
Несоответствие/Nonconformance	
Заключение Продавца/Seller's conclusion	

Продавец/The Seller

Покупатель/The Buyer

Подпись/Signature _____

Подпись/Signature _____

Дата/Date

Дата/Date



АТЛАНТИС-ПАК

Адрес:

346703, Ростовская обл., Аксайский район,

х. Ленина, ул. Онучкина, 72

Телефон горячей линии:

8 800 500-85-85 - для России

+7 863 255-85-85 - для стран ближнего и дальнего зарубежья

info@atlantis-pak.ru

www.atlantis-pak.ru