TŻ Sp. z o.o.
DRUKARNIA OFFSETOWA / FLEXOGRAFICZNA

FORMULARZ REKLAMACYJNY

REKLAMACJA / NIEZGODNOŚĆ WYROBU

Numer reklamacji:	Data zgłoszenia: .....

1. DANE KLIENTA

Nazwa firmy:	Osoba zgłaszająca: .....
Telefon:	E-mail: .....

2. DANE ZLECENIA / PRODUKTU

Nr zlecenia / zamówienia:	Nr faktury / WZ: .....
Nazwa produktu:	Data dostawy: .....
Technologia: ☐ OFFSET ☐ FLEXO ☐ INNA:	Ilość zamówiona: ..... Ilość reklamowana: .....
Podłoże / materiał:	Nr partii / palety / oznaczenie: .....

3. OPIS REKLAMACJI

Rodzaj / charakter niezgodności:	Kiedy i w jakich okolicznościach stwierdzono wadę:
☐ kolor / odcień ☐ jakość druku ☐ pasowanie ☐ cięcie / bigowanie ☐ klejenie ☐ folia / laminowanie ☐ zabrudzenia / smugi ☐ niedodruk ☐ ścieranie ☐ wymiar ☐ ilość ☐ uszkodzenie transportowe ☐ niezgodność z zamówieniem / proofem ☐ inne:	....

Szczegółowy opis problemu:	Czy wada dotyczy całej partii? ☐ TAK ☐ NIE ☐ NIE WIEM Czy produkt został już wykorzystany? ☐ TAK ☐ NIE Czy wada uniemożliwia wykorzystanie produktu? ☐ TAK ☐ NIE ☐ CZĘŚCIOWO

4. ZAŁĄCZNIKI / MATERIAŁ DOWODOWY

☐ zdjęcia ☐ próbki produktu ☐ WZ / etykieta palety ☐ zaakceptowany proof / wzór ☐ inny dokument:	Liczba załączników: ..... Próbka przekazana do TŻ: ☐ TAK ☐ NIE

5. OCZEKIWANY SPOSÓB ROZWIĄZANIA

☐ ponowna produkcja ☐ wymiana partii ☐ uzupełnienie ilości ☐ korekta / zwrot części należności ☐ zwrot całości należności	Uwagi / oczekiwania klienta: ....

Data: ..... Podpis / pieczęć klienta:	Osoba przyjmująca reklamację: .....

CZĘŚĆ WEWNĘTRZNA – TŻ Sp. z o.o.

Osoba rozpatrująca:	Data rozpoczęcia analizy: .....

6. WERYFIKACJA REKLAMACJI

Wynik weryfikacji: ☐ reklamacja zasadna ☐ częściowo zasadna ☐ niezasadna	Źródło / miejsce stwierdzenia niezgodności: ☐ produkcja ☐ kontrola jakości ☐ klient ☐ transport ☐ inne
Przyczyna niezgodności: ☐ błąd produkcyjny ☐ DTP / przygotowalnia ☐ materiał ☐ specyfikacja / zamówienie ☐ klient / dostarczone materiały ☐ transport ☐ przechowywanie / użytkowanie ☐ niezidentyfikowana ☐ inna:	Ustalenia z produkcją / kontrolą jakości: ....

7. DECYZJA I DZIAŁANIA

Decyzja: ☐ uznać reklamację ☐ uznać częściowo ☐ odrzucić	Sposób rozwiązania: ☐ ponowna produkcja ☐ wymiana ☐ uzupełnienie ☐ korekta finansowa ☐ inne: .....
Uzasadnienie decyzji:	Działania korygujące / zapobiegawcze: ....

Osoba odpowiedzialna:	Termin realizacji: .....
Data zakończenia reklamacji:	Data przekazania odpowiedzi klientowi: .....
Sposób przekazania: ☐ e-mail ☐ telefon ☐ pismo ☐ inne	Status: ☐ ZAMKNIĘTA ☐ W TOKU

UWAGA: W przypadku reklamacji dotyczącej jakości druku, koloru, pasowania, cięcia, klejenia lub materiału zaleca się dołączenie zdjęć oraz – jeżeli to możliwe – próbki reklamowanego wyrobu. Reklamacja podlega weryfikacji na podstawie dokumentacji zlecenia, zaakceptowanych materiałów, parametrów produkcji oraz dostarczonych dowodów.

Podpis osoby rozpatrującej:	Zatwierdził: .....