

Ogólne Zasady Przyjmowania Reklamacji w APK

1. Dokumenty i informacje niezbędne przy zgłaszaniu reklamacji:

- Etykieta
- dokładny opis wady (w przypadku uszkodzenia transportowego – uszkodzeń)
- informacje dotyczące sposobu zadruku, używanej farby, obróbki papieru
- zdjęcia – jeżeli jest to możliwe
- próbki (zadrukowane i niezadrukowane)
- poniesione koszty wraz z uzasadnieniem
- w przypadku uszkodzeń obciążeń gumowych – uszkodzone obciążenia

2. Wymagane próbki umożliwiające weryfikację zgłaszanej wady:

2.1 Ilość próbek

- w większości przypadków wystarczającym jest dostarczenie 12 kolejnych niezadrukowanych arkuszy w oryginalnym formacie oraz kilka zadrukowanych potwierdzające wpływ wady na jakość druku – w przypadku papieru arkuszowego lub niezadrukowanego i zadrukowanego fragmentu z całej szerokości wstęgi w przypadku papieru rolowego;

Wyjątki:

- pylenie – wymagana minimalna ilość kolejnych arkuszy (warstw zwoju) – 40, arkusze nie mogą być „wietrzone”, minimalny format 30x30cm
- wilgotność papieru – minimalna ilość 20-30 arkuszy w formacie nie mniejszym niż A4, pobranych bezpośrednio z palety, zabezpieczonych przed wpływem warunków zewnętrznych

2.2 Pakowanie próbek

- w większości przypadków próbki mogą być dostarczone w dowolny dogodny dla klienta sposób – złożone lub zrolowane.

Wyjątki:

- brak płaskości leżenia – wymagane jest nadesłanie próbek w płaskiej formie, umożliwiające dokonanie pomiaru, format minimalny A4; konieczne jest zachowanie sekwencji arkuszy
- różnice formatu arkuszy (brak prostokątności) – koniecznym jest nadesłanie próbek w formacie oryginalnym, niedopuszczalne jest ich składanie
- wilgotność papieru – próbki powinny być zapakowane hermetycznie.

2.3 Uszkodzenia mechaniczne

- zgłoszenia na widoczne uszkodzenia mechaniczne nie odnotowane w liście przewozowym przyjmowane są w terminie do 7 dni od daty dostawy papieru, w przypadku uszkodzeń odnotowanych – do 30 dni od daty dostawy papieru

3. Terminy zgłaszania reklamacji:

- reklamacje jakościowe przyjmowane są w terminie do 1 roku od daty zafakturowania. Reklamacje rozpatrywane są po nadesłaniu kompletu wymaganych dokumentów i próbek.