

Reklamationsrapport

Beanstandungen der unterschiedlichsten Art sind für alle Beteiligten stets unangenehm, denn sie treten grundsätzlich immer im ungünstigsten Moment auf. Trotz aller Kontrollen und Vorsicht sind auch bei hochwertigen Produkten Mängel nie vollständig vermeidbar. Im Falle eines Falles ist für die schnelle und seriöse Bearbeitung das richtige Vorgehen wichtig. Fehlendes Be-

legmaterial oder zu späte Meldung kann die Beurteilung einer Reklamation erschweren. Je mehr Beleg- und/oder Beweismaterialien vorhanden sind, je mehr Details über die Reklamation bekannt sind, desto grösser ist die Chance, dass die Beanstandung akzeptiert wird. Ungenügendes Beweis-/Belegmaterial kann zur Ablehnung führen.

Art der Reklamation

☐ Technisch ☐ Transportschäden

Datum: _____

Kundennummer: _____

Kunde: _____

Projektreferenz: _____

Ort: _____

Ansprechperson: _____

E-Mail: _____

Lieferscheinnummer: _____

Rechnungsnummer: _____

Artikelnummer: _____

Artikel: _____

Grammatur: _____

Format: _____

Liefermenge: _____

Lieferdatum: _____

Hardware

Maschine / Gerät: _____

Farbe / Toner / Tinte: _____

Hersteller: _____

Typenbezeichnung: _____

Druckverfahren

☐ Offset ☐ Digital ☐ _____

Fehlerbeschreibung _____

Forderung ☐ ja ☐ nein

Schadensforderung (detailliert zu Selbstkosten) _____

Beilagen _____

Bitte nicht ausfüllen

RNr FIP:

Ref. Fabrik:

ANr FIP:

VC: _____

Massnahmen getroffen _____

FISCHER  PAPIER

Allgemein wichtig

Lieferschein, Palettenflagge und/oder Riesetikette: Es ist von Vorteil, wenn diese immer im gedruckten Stapel oder in der Lauftasche aufbewahrt werden. So ist die Rückverfolgbarkeit auch bei versteckten Mängeln garantiert!

Ohne Zusage seitens Fischer Papier AG kein Material (auch keine Makulaturen) entsorgen.

Wird ein Mangel festgestellt und von Fischer Papier AG ist niemand erreichbar (z.B. Wochenende, Nachtschicht), Auftrag ausrichten und mit dem Folgeauftrag weiterfahren. Wird ein aufwändiger Test, der Druck oder die Weiterverarbeitung ohne Absprache mit Fischer Papier AG fortgeführt, entfällt ein allfälliger Haftungsanspruch.

Treten Druckschwierigkeiten auf und sind für erste Abklärungen/Tests zusätzliche Maschinenstunden nötig, sollten diese 2 Stunden nicht übersteigen.

Beschädigte Gummitücher/Druckplatten

Verursacherbogen, Maschinenbogen vor und nach der Beschädigung sicherstellen.

Betroffene Gummitücher und/oder Platten ungewaschen bereit halten.

Grundsätzlich wird der Zeitwert vergütet, höchstens aber $\frac{2}{3}$ des Neuwertes.

Für Wechsel/Wartung können höchstens 15 Min. Aufwand pro Gummituch/Platte geltend gemacht werden.

Mangelhafte Planlage, Verspannungen, Feuchtigkeitsprobleme, Dimensionsstabilität

Sofern möglich ist der Zustand der Ware zu fotografieren.

Wenn möglich Angaben zum Raumklima und der relativen Feuchte des Papiers im geschlossenen Ries/Palette machen.

Bei eingeriester Ware wenn möglich ein Originalpaket zurückbehalten. Bei offener Ware ca. 1 cm unbedruckte Originalbogen plano und klimadicht verpackt aufbewahren.

Bei Passerschwierigkeiten oder Doublieren mind. 20 bedruckte Bogen in Druckreihenfolge zur Verfügung stellen.

Druckprobleme allgemein

Angabe von Maschinentyp und Druckbedingungen, Gummituchtyp, Farbentyp, Farbreihenfolge, Pudertyp, pH-Wert des Feuchtwassers und Zusätze machen.

Scotchbandabzüge schonend auf transparente Folie kleben, niemals auf Papier oder Karton.

Stauben, Faserrupfen, Verunreinigungen/Schmutzeinschlüsse

Scotchbandabzug vom Gummituch schonend auf transparente Folie kleben, niemals auf Papier oder Karton.

Je 20 aufeinander folgende Bogen unbedruckt und bedruckt zur Verfügung stellen.

Strichrupfen, Aufbauen auf dem Gummituch

Scotchbandabzug vom Gummituch schonend auf transparente Folie kleben, niemals auf Papier oder Karton.

Genügend Verursacher- und Folgebogen aufbewahren.

Proben der verwendeten Druckfarbe und des Feuchtwassers entnehmen.

Unruhiger Ausdruck, Ablegen, Farbtrocknungsprobleme

20 aufeinander folgende Bogen unbedruckt und bedruckt aufbewahren.

Proben der verwendeten Farbe und des Feuchtwassers (Zusätze) entnehmen.

Eventuell einige Bogen eines guten Vergleichspapiers bedrucken (vergleichbare Qualität, d.h. gleiches Flächengewicht und gleiche Laufrichtung).

Winkel- und Formatdifferenzen, Raketstreifen, mechanische Markierungen

Nebst bedrucktem Material müssen 20 aufeinander folgende Bogen unbedruckt und plano zur Verfügung gestellt werden.

Transportschäden

Transportschäden sind vom Empfänger auf dem Lieferschein (CMR) festzuhalten und durch den Chauffeur zu bestätigen. Dieses Dokument ist zwingend notwendig.

Wenn möglich ist der Zustand der Ware zu fotografieren. Order- und Palettennummer notieren und Belege sicherstellen.

Sofort Fischer Papier AG informieren.

Kuvert

Verbindliche Reklamationsmuster, d.h. mindestens 20 Exemplare zurück behalten.

Genaue Reklamationsgründe angeben.