

Rapport de Réclamation

Les réclamations en tout genre sont infiniment désagréables pour toutes les personnes concernées, car elles surgissent constamment au moment le moins opportun. Malgré les efforts et les contrôles, les défauts sont inévitables, même lorsqu'il s'agit d'un produit de qualité supérieure. Si vous devez faire face à un

problème, nous vous remercions de bien vouloir suivre la procédure prescrite. Lorsque les pièces justificatives manquent ou lorsque le rapport arrive trop tard, le traitement d'une réclamation s'avèrera plus délicat. Aidez-nous et nous vous garantissons une solution rapide et efficace.

Genre de réclamation

☐ technique ☐ dommages lors du transport

Date: _____

Numéro de client: _____

Client: _____

Référence projet: _____

Localité: _____

Votre référence: _____

e-mail: _____

N° du bulletin de livraison: _____

N° de la facture: _____

Numéro d'article: _____

Article: _____

Grammage: _____

Format: _____

Quantité livrée: _____

Date de livraison: _____

Matériel

Machine / Appareil: _____

Couleur / Toner / Encre: _____

Fabricant: _____

Indication de type: _____

Procédé d'impression

☐ offset ☐ numérique ☐ _____

Description de la faute

Créance ☐ oui ☐ non

Créance sur dommages (détaillé par prix de revient)

Annexes

Prises de mesures

Ne pas remplir svp.

NrF FIP: _____

Réf. Fabrik: _____

ANr FIP: _____

VC: _____

FISCHER  PAPIER

Pièces justificatives importantes

Bulletins de livraison, emballages de palettes et/ou étiquettes de rames: il est conseillé de conserver ces pièces justificatives avec la pile imprimée ou dans la pochette de travail. Il sera ainsi possible de suivre le problème depuis le départ usine jusqu'à la fin du traitement de la commande, même s'il s'agit d'un défaut dissimulé.

Ne rien éliminer sans l'accord de Fischer Papier AG (pas même les maculatures).

Lorsque l'on constate un défaut sans pouvoir atteindre quelqu'un auprès de Fischer Papier AG (travail de nuit ou du week-end), mettre la commande de côté et poursuivre avec les autres travaux. Si l'on poursuit une opération coûteuse d'impression et/ou de finition sans l'accord de Fischer Papier AG, nous ne supporterons pas la responsabilité des dommages ultérieurs.

Pour surmonter les difficultés d'impression et rechercher des solutions appropriées, 2 heures d'utilisation des machines au maximum sont acceptées.

Blanchets/plaques d'impression défectueux

Feuilles endommagées, tout exemplaire produit avant et après la constatation du dégât.

Blanchets correspondants et/ou plaques non lavés.

Nous dédommageons en principe la valeur vénale, mais au maximum au 2/3 de la valeur à neuf.

Pour le changement et l'entretien, nous indemnisons au maximum 15 minutes par blanchet et/ou plaque d'impression.

Planéité imparfaite, tensions, problèmes hygrométriques, stabilité dimensionnelle

Si possible, photographier l'état de la marchandise.

Relever si possible des données concernant la température du local ainsi que l'humidité relative du papier au sein de la rame/palette fermée.

Lorsqu'il s'agit d'une marchandise en rame, conserver si possible un paquet original. Si la marchandise est ouverte, prélever environ 1 cm de feuilles originales et les conserver plano dans un emballage résistant aux influences climatiques.

Lors de difficultés de repérage ou en cas de doublage, conserver au moins 20 feuilles imprimées dans leur ordre d'impression.

Problèmes d'impression en général

Indiquer le modèle de machine et les conditions d'impression, le type de blanchet, d'encre et la séquence des couleurs, le type de poudre, la valeur pH de l'eau de mouillage ainsi que les additifs.

Fixer les bandes adhésives sur une pellicule transparente en évitant de les froter. Ne jamais fixer les bandes sur un support papier ou carton.

Poussières, arrachage des fibres, impuretés

Prélever les particules du blanchet avec une bande adhésive et les fixer sur une pellicule transparente. Ne jamais fixer les bandes sur un support papier ou carton.

Mettre à disposition 20 feuilles imprimées dans leur ordre d'impression et 20 feuilles successives non imprimées.

Arrachage de la couche, structure sur le blanchet

Prélever les particules du blanchet avec une bande adhésive et les fixer sur une pellicule transparente. Ne jamais fixer les bandes sur un support papier ou carton.

Conserver suffisamment de feuilles défectueuses et de feuilles successives.

Prélever des échantillons des encres utilisées et de l'eau de mouillage.

Impression irrégulière, dépôts, problèmes de séchage de l'encre

Conserver 20 feuilles imprimées dans leur ordre d'impression et 20 feuilles successives non imprimées.

Prélever des échantillons des encres utilisées et de l'eau de mouillage (additifs).

Imprimer si possible quelques feuilles d'un bon papier comparable (qualité similaire, c'est-à-dire même grammage et même sens des fibres).

Dommages survenus lors du transport

Formuler les réserves correspondantes et les faire signer par le chauffeur sur le bulletin de livraison (CMR). Ce document est indispensable.

Photographier si possible l'état de la marchandise. Conserver les numéros de commande, de palette et tout autre justificatif.

Informez immédiatement Fischer Papier AG.

Enveloppes

Mettre à disposition les échantillons de la réclamation, c'est-à-dire 20 exemplaires au minimum.

Formuler les raisons précises de la réclamation.