




ATLANTIS-PAK
Leaders In Innovative
Packaging Solutions



Claims Handling Procedure



Address: 72 Onuchkina str., village of Lenin, Aksay district,
Rostov region, 346703 Russian Federation
Phones: Tel: +7 863 255-85-85 / +7 863 261-85-80
Fax: +7 863 261-85-79
www.atlantis-pak.ru
export@atlantis-pak.ru

- 
1. Claims concerning the product quality or assortment may be lodged by the Buyer within the shelf life of the product marked on the packing.
 2. Claims concerning the quality of the products made available to the user in the form of free samples are accepted for review, **but no** compensation for material losses is made under such claims.
 3. Claims relating to casings or bags are not accepted for review, if the product was subjected to additional processing (printing, shirring, cutting, wetting, etc.) by a third party.
 4. A claim must be presented in the form shown in Appendix No.1 of this Procedure. The claim must contain the following information:
 - date and number of the Purchase Order;
 - number of the Commercial Invoice;
 - number of the shipping document;
 - number of the consignment of the Goods (marked on the tare);
 - brief description of the nonconformities of the Goods;
 - quantity of the condemned products or samples.
 5. The claim must be accompanied with the documents confirming the nonconformities (including photos and videos), samples of the defective products in the quantity and selection according to Appendix 2 of this Procedure, as well as the Seller's labels showing the date of manufacture of the products concerned.
 6. Within one day from receipt of the documents and in full compliance with the requirements of 4 - 5 of the present Procedure, the Seller shall send to the Buyer an email to inform that the claim has been accepted for review or rejected (stating the reasons why the claim cannot be reviewed).
 7. The Seller must issue an official answer, based on the results of the claim review (in accordance with Appendix 3 of the present Procedure) within not more than 30 days from sending of the claim acceptance information message.
 8. The Seller will accept only the product claims submitted directly by the Buyer. No other parties are entitled to lodge such claims with the Seller, unless otherwise stipulated by the applicable laws.



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/ Packing label information	
Кол-во по претензии/Claim quantity	
Сумма претензии в Евро/Claim amount in EUR	
Несоответствие по претензии/ Claimed nonconformity	
Дополнительная информация/ Additional information	
Количество рекламационных образцов/ Quantity of condemned samples	
Наличие фото/видеоматериалов/ Available photos/videos	

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 must be presented in the manufacturer's netting and show no signs of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks must show no signs of use)	Рулон/Roll
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 nonconformity	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/ 1 vacuum package (1 carton)	*
Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке/ Deformation/damage of the packing during transportation	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу/Photo of the nonconformity, return of goods on demand		
Калибр не соответствует заказанному/Caliber does not correspond to the ordered one	5 «гофрокукол»/5 sticks		1 бухта/1 roll
Лодочность оболочки/Trough shape of the casing	5 «гофрокукол»/5 sticks		1 бухта /1 roll
Наличие постороннего предмета в упаковке/Presence of foreign objects in the packing	Фото несоответствия/Photo of the nonconformity		
Наличие постороннего предмета внутри рукава/Presence of foreign objects inside the tube	Фото несоответствия/Photo of the nonconformity		
Нарушения целостности оболочки/Casing integrity damaged	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum package (1 carton)	Образец с дефектом/Sample with the defect
Неверный метраж при гофрации/Wrong length of a shirred stick	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum package (1 carton)	*

Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks must be presented in the manufacturer's netting and show no signs of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks must show no signs of use)	Рулон/Roll
Невозможно достичь рекомендуемого калибра набивки/Recommended stuffing caliber cannot be achieved	2-3 «гофрокуклы» из разных ящиков/2-3 shirred sticks from different boxes	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/vacuum package (1 carton)	10 м/10 m
Невыполнена услуга/Service not rendered	1 «гофрокукла»/1 shirred stick	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum package (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 nonconformity 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 package (1 carton)	*
Несовмещение печати на лицевой и обратной стороне оболочки/Print misfit between the front and the back side of the casing	1 «гофрокукла»/1 shirred stick	*	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of nonconformity
Несоответствие цвета оболочки заказанному/Casing color mismatch with the ordered	1 «гофрокукла»/1 shirred stick	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum package (1 carton)	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of nonconformity
Оболочка морщит на готовом продукте/Casing is wrinkled on the final product	1 «гофрокукла», фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 shirred stick, photo of nonconformity, product sample (if possible)	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 vacuum package/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of nonconformity, product sample (if possible)
Ошибочная маркировка упаковочной тары/Wrong marking on the packing	Фото несоответствия/Photo of the nonconformity		
Пересортица/Regrading	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу/Photo of the nonconformity, return of goods on demand		
Печать не соответствует согласованному ОМ /Print does not correspond to the approved artwork	1 «гофрокукла» или фото несоответствия/ 1 shirred stick or photo of nonconformity	1 «гофрокукла», фото несоответствия/1 shirred stick, photo of nonconformity	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of nonconformity
Плохая раскрываемость оболочки/Casing is hard to open	*	*	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of nonconformity
Порывы оболочки/Ruptured casing	2 «гофрокуклы»/2 shirred sticks	1 вакуумная упаковка (1 коробка)/1 vacuum package (1 carton)	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of nonconformity

Оболочка/Casing	Мягкая гофрация (все гофрокуклы должны предоставляться в заводской сетке, и не иметь признаков использования)/Soft shirring (all shirred sticks must be presented in the factory netting and show no signs of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks must show no signs of use)	Рулон/Roll
Разнокалиберность оболочки/Casing of different calibers	2 «гофрокуклы»/2 shirred sticks	2 вакуумные упаковки/2 коробки, подтверждающие дефект/2 vacuum packages /2 cartons confirming the defect	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of nonconformity
Разнооттеночность внутри заказа/ Offshade within one lot	2 «гофрокуклы»/ 2 shirred sticks	1 вакуумная упаковка/1 коробка, подтверждающая дефект/1 vacuum package/1 carton confirming the defect	10 м, фото несоответствия/ 10 m, photo of nonconformity
Разнооттеночность заказов/Offshade between lots	2 «гофрокуклы» (по одной с заказа)/2 shirred 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/ Delamination of casing	1 «гофрокукла», фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 shirred stick, photo of nonconformity, product sample (if possible)	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/vacuum package/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of nonconformity, product sample (if possible)
Сабельность оболочки/ Curvature of casing	5 «гофрокукол»/5 shirred sticks		1 бухта/1 roll
Сверхнормативное количество склеек/Excessive casing joints	2 «гофрокуклы»/2 shirred sticks	*	*
Слабая адгезия печати/Weak print adhesion	2 «гофрокуклы»/2 shirred sticks	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/vacuum package/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия/10 m, photo of nonconformity
Слабая адгезия шнура/ленты к оболочке/ Weak cord/ tape adhesion to casing	2 «гофрокуклы»/2 shirred sticks	*	*
Слабая намотка бухты/ Weak winding of casing	*	*	1 бухта /1 roll
Слипание оболочки/ Sticking of casing	*	*	1 бухта /1 roll
Слипание оболочки по печати/Sticking of casing in printed areas	*	*	1 бухта /1 roll
Химический запах/ Smell of chemicals	1 «гофрокукла»/1 shirred stick	1 вакуумная упаковка/1 коробка /vacuum package/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 must be presented in the factory netting and show no signs of use)	Жесткая гофрация (все "гофрокуклы" должны не иметь признаков использования)/Hard shirring (all shirred sticks must show no signs of use)	Рулон/Roll
Цвет печати не соответствует согласованному ОМ/Print color does not correspond to the approved artwork	1 «гофрокукла», фото несоответствия/1 stick, photo of nonconformity	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия /vacuum package/1 carton, photo of the defect	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of nonconformity, product sample (if possible)
Ярко выраженный шов/ Coarse seal	1 «гофрокукла», фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/1 stick, photo of nonconformity, product sample (if possible)	1 вакуумная упаковка/1 коробка, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/vacuum package/1 carton, photo of the defect, product sample (if possible)	10 м, фото несоответствия, образец продукции (если возможно)/10 m, photo of nonconformity, product sample (if possible)
Пакеты (все образцы должны предоставляться в заводской упаковке, обязательно наличие образца, подтверждающего несоответствие)/Bags (all samples must be presented in the manufacturer's packing, with a mandatory sample confirming the defect)			
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 packing during transportation	Фото несоответствия / Photo of nonconformity		
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 packing	Фото несоответствия/Photo of nonconformity		
Нарушения целостности/ Casing integrity damaged	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape		
Невыполнена услуга/Service not rendered	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape		
Недопоставка/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 by 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/Order acceptance error	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 presented in the manufacture's packing, with a mandatory sample confirming the defect)	
Ошибочная маркировка упаковочной тары/Wrong marking on the packing	Фото несоответствия/Photo of nonconformity
Пересортица/Regrading	Фото несоответствия, возврат продукции по запросу/Photo of nonconformity, 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 nonconformity
Плесень на вскрытом пакете/Mold on the opened bag	1 упаковка (с дефектом), 1 упаковка (в заводской упаковке)/1 package (with the defect), 1 package (in the manufacturer's packing)
Плесень на готовом продукте/Mold on the final product	20 пакетов, фото несоответствия, образец продукции (если возможно) 1 упаковка / 20 bags, photo of nonconformity, product sample (if possible) 1 package
Развакуумирование пакетов/Loss of vacuum in bags	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/Excessive tape adhesion to bag	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape
Слабая адгезия печати/Weak print adhesion	1 упаковка/20 пакетов на ленте/1 package/ 20 bags on tape
Цвет печати не соответствует согласованному ОМ/ Print color does not correspond to the approved artwork	Фото несоответствия/Photo of nonconformity
Брак печати/Defect of printing	5 погонных метров с каждой бухты/5 length meters from each roll
Деформация/разрушение упаковочной тары при транспортировке / Deformation/damage of the packing during transportation	Фото несоответствия/Photo of nonconformity
Недопоставка/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

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

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ/ANSWER TO CLAIM

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/Nonconformity	
Заключение Продавца/Seller's conclusion	

Продавец/The Seller

Покупатель/The Buyer

Подпись/Signature _____

Подпись/Signature _____

Дата/Date

Дата/Date



ATLANTIS-PAK

Atlantis-Pak Co., Ltd.
72 Onuchkina str., village of Lenin, Aksay district,
Rostov region, 346703 Russian Federation
Tel: +7 863 2558585/2618580, ext. 33-79
Fax: +7 863 2618579
E-mail: export@atlantis-pak.ru

You may always find updated information
on our products and services by clicking at:
www.atlantis-pak.ru