

Karolla Family Sp. z o.o.  
ul. Sienkiewicza 145  
39-400 Tarnobrzeg  
kontrola.jakosci@karolla.com

Handlowiec/Trader: .....

Tel.....

## Protokół reklamacyjny (Complaint Form)

.....

data / date

### 1. Zgłaszający (*Advertiser*):

a) Nazwa firmy / Company Name:

.....  
.....

b) Numer zamówienia/ Order Number: ZO.....

### 2. Przedmiot reklamacji (*Identification of the product*):

a) Rodzaj produktu/ Product type: .....

b) Pojemność produktu / Product capacity: .....

c) Numer projektu / Project number: .....

d) Ilość zamówiona / Number of items of the product: .....

e) Data na pieczęcie na etykiecie z kartonu / Date on a stamp on a cardboard label:

.....

f) Liczba w kółku na etykiecie z kartonu / Number in a circle on a cardboard label:

.....

### 3. Identyfikacja dostawy (*Delivery identification*):

a) Data dostawy/ delivery date: .....

b) Sposób dostawy/ delivery method: \*paczki/ parcels                      \*paleta/ pallet

(odpowiednie podkreśl/ underline as appropriate)

c) Problem z dostawą (o ile wystąpił)/ Problem with delivery (if any):

.....  
.....

d) Numer do śledzenia przesyłki/ Tracking number:

.....

**4. Powód reklamacji / Cause of complaint:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Procent wadliwych kubków/ Percentage of defective cups:** .....

**Temperatura zalewania kubka/ Cup pouring temperature:** .....

**Czas po którym kubek przecieka (jeżeli reklamacja dotyczy szczelności)/ Time after which the cup is leaking (if the complaint relates to a leak):** .....

**Proponowane rozwiązanie / Proposed solution:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5. Wymagane załączniki do formularza (Required attachments to the form):**

- a) Dowód zakupu (paragon/ faktura)/ Proof of purchase (receipt/invoice)
- b) Zdjęcia etykiety z kartonu/ Cardboard labels photo
- c) Zdjęcia dot. problemu reklamacji(3 - 4 zdjęcia) / Photos regarding the problem of the complaint (3-4 photos)
- d) Jeśli reklamacja dotyczy nieszczelności kubka, to są dwa rozwiązania / If the claim is for a cup leak, there are two solutions:
  - Klient wykonuje rzeczowy test samodzielnie/ The customer carries out a test on his own: Test polega na jednorazowym zalaniu minimum 50 sztuk kubka i obserwacji kubków przez minimum 20 minut. Proces ten musi zostać nagrany. Film musi przedstawiać całe 20 minut - od zalania kubków do upłynięcia całych 20 minut. Film ten będzie weryfikowany przez pracowników działu kontroli jakości firmy Karolla. Nagranie należy przesłać na adres e-mail kontrola.jakosci@karolla.com.

*The test involves pouring a minimum of 50 cups at a time and observing the cups for a minimum of 20 minutes. This process must be recorded. The video must show the entire 20 minutes - from the pouring of the cups until the entire 20 minutes have elapsed. This video will be reviewed by Karolla's quality control staff. The video should be sent to the e-mail address kontrola.jakosci@karolla.com.*

- Firma Karolla wykonuje testy u siebie/ The Karolla company carries out tests in-house: Polegają one na testach wewnętrznych firmy Karolla w 2 różnych działach: 1. dział kontroli jakości /szczelność/; 2. dział mechaniczny /budowa kubka/. Proces dot. szczelności kubka, również

zostaje nagrany i przesłany do klienta wraz z informacją dot. reklamacji. Ilość kubków niezbędna do wykonania wewnętrznych testów to minimum 300 sztuk lub całe zamówienie. Po uzgodnieniu faktu, odesłania produktu - pracownik działu kontroli jakości, wskaże adres do wysyłki i zaawizuje przesyłkę na naszym magazynie.

Przesyłki bez awizacji, nie będą odbierane przez pracowników magazynu firmy Karolla.

*They consist of Karolla's internal testing in 2 different departments: 1. quality control department / leakage/; 2. mechanical department / cup construction/. The process regarding the cup's tightness, is also recorded and sent to the customer along with information regarding complaints. The number of mugs required for internal testing is a minimum of 300 pieces or the entire order. After agreeing on the fact of sending back the product - an employee of the quality control department will indicate the address for shipment and announce the shipment at our warehouse.*

*Shipments without avalization, will not be received by employees of the Karolla company warehouse.*

.....  
**IMIĘ I NAZWISKO OSOBY ZGŁASZAJĄCEJ**  
NAME AND SURNAME OF THE REPORTING PERSON

.....  
**ADRES E-MAIL**  
ADRESS E-MAIL

.....  
**TELEFON KONTAKTOWY**  
PHONE NUMBER