



Einfach auf der sicheren Seite!

Das 3M™ Garantieprogramm

Gestalte die Welt!





3M Commercial Graphics – eine Referenz für Qualität, Leistung und Wert

Seit mehr als 50 Jahren gelten die grafischen Produkte von 3M in der Branche als Referenz für Qualität, Leistung und Wert.

Umfassende Investitionen in Forschung und Entwicklung sichern ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit und dauerhafter Qualität unserer Produkte und Leistungen. Eine Sicherheit, auf die Sie als Verarbeiter bei der Marke 3M vertrauen können.

Über diese Broschüre hinaus informiert Sie Ihr 3M Fachhandel gerne über das umfassende Garantieprogramm für 3M Commercial Graphics Produkte. Informationen zu Bezugsquellen finden Sie unter

 **go.3m.com/handel**

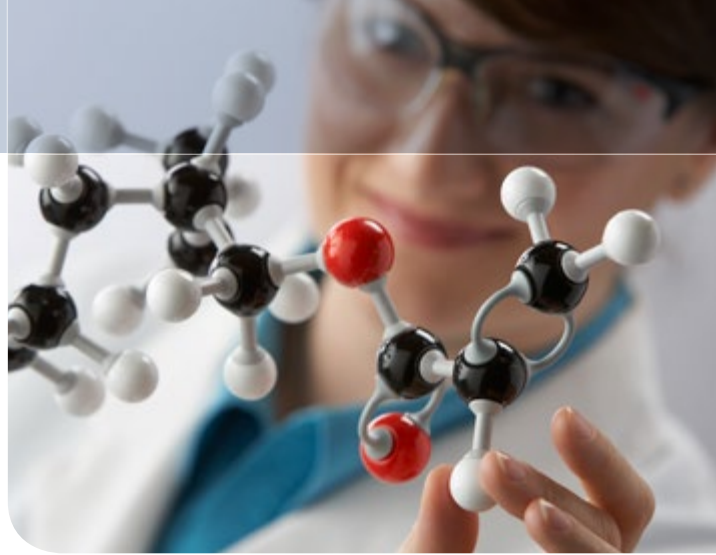


Ein Garantieprogramm, das Ihre Leistung schützt

Inhalt

3M und seine Innovationskultur	4
Das 3M Qualitätsversprechen	5
Unsere Garantie – Ihre Sicherheit	6 – 7
3M Produkte und Techniken	8
Qualitätsmängel und ihre Folgen	9
Ihre umfassende Absicherung	10 – 11
Ersatzleistungen nach Maß	12
Die 3M Select Partnerschaft	13 – 14
Im Fall der Fälle – die Reklamationsabwicklung	15 – 16

3M und seine Innovationskultur



Als Multi-Technologie-Unternehmen, das in mehr als 60 Ländern tätig ist, verfolgt 3M seit der Gründung im Jahr 1902 unbeirrt das gleiche Ziel: eine konsequente Innovationskultur für die Entwicklung neuer Produkte, die das Leben erleichtern und angenehmer machen.

Innovation

Die Innovationsstärke von 3M beruht auf der Entwicklung von inzwischen über 50.000 Produkten aus über 45 Technologieplattformen, die oft in enger Zusammenarbeit mit Kunden entwickelt wurden. Unsere Folien aus dem Bereich Commercial Graphics und zugehörige Produkte sind dabei Teil eines umfassenden Produktspektrums, welches darüber hinaus Membranen, Biotechnologie, Beschichtungen, Mikroreplikation, Optoelektronik, Klebstoffe und Vliesmaterialien bis zu Systemen für die Dosierung von Medikamenten und Mikroelektronik umfasst. Unser durch intensive Forschung stetig wachsendes Know-how und der Wissenstransfer über alle Unternehmensbereiche hinweg macht 3M Produkte zu dem, was sie im Markt sind – Maßstab für Qualität und Wert.

- Sichere Produkte entwickeln, die sich so wenig wie möglich auf die Umwelt auswirken
- Sparsamer Umgang mit natürlichen Ressourcen
- Gewährleisten, dass 3M Anlagen und Betriebe allen örtlich geltenden gesetzlichen Umweltvorschriften entsprechen
- Enge Zusammenarbeit mit Behörden und Institutionen im Bereich Umweltschutz

So punkten zum Beispiel die Folienprodukte der Marke 3M™ Envision™ beim Thema Nachhaltigkeit.

Umwelt

3M war eines der ersten Unternehmen, das eine eigene Umweltrichtlinie aufstellte. Diese Richtlinie hat bis heute Bestand und gilt für alle Betriebe unseres Unternehmens auf der ganzen Welt. Dabei hat sich das Unternehmen folgende erklärte Ziele gesetzt:

- Die eigenen Umweltauflagen selbsttätig lösen
- Umweltbelastungen wo und wann immer möglich vermeiden

Greener Solutions

Die 3M™ Envision™ Print Wrap Folie bietet eine phänomenale Performance und punktet beim Thema Nachhaltigkeit.

- PVC-frei
- Weichmacherfrei
- Produziert mit 60 % weniger Lösemitteln
- Gefertigt mit teilweise biologischen Materialien



Das 3M Qualitäts- Versprechen

Bei 3M Commercial Graphics verfolgen wir das Ziel, Sie als Grafikproduzenten und Ihre Endkunden mit optimalen Materiallösungen zufrieden zu stellen. Ob Fahrzeugwerbung, Firmenschilder, Werbegrafik oder Innenraumgestaltung: 3M bietet innovative Antworten auf komplexeste Aufgaben in den anspruchsvollsten und unterschiedlichsten Anwendungen.

Dabei leistet die Philosophie, die hinter unseren Produkten steht, einen großen Beitrag. Sie stellt sicher, dass alle Komponenten einer Grafik – von der Folie über die Farbe oder Tinte und den Klebstoff bis zum Schutzlaminat und der Reinigung – im Zusammenspiel über lange Zeit und unter härtesten Bedingungen die vom Kunden geforderte Leistung erbringen.

Mit dem 3M Garantieprogramm bieten wir Ihnen die umfassendste Garantieleistung der Branche. Eine Sicherheit, die Sie als 3M Qualitätsversprechen an Ihre Kunden weitergeben können.



Eine Referenz für
Qualität,
Leistung und Wert

Sicherheit

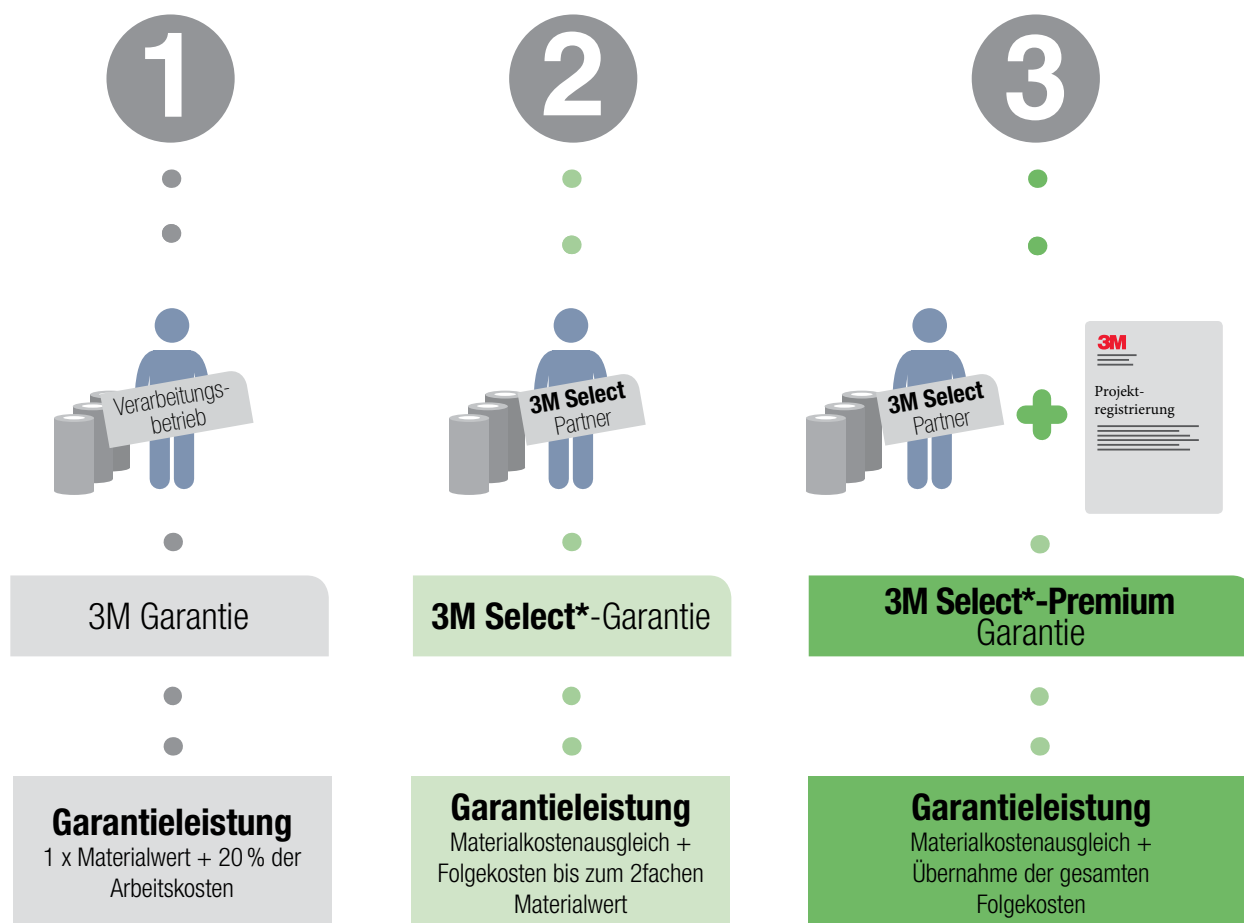
Unsere Garantie — Ihre Sicherheit

Das 3M Garantieprogramm

Für Sie als Schlüssel zu Ihrer Sicherheit entwickelt, bietet Ihnen das 3M Garantieprogramm für Commercial Graphics Produkte die umfassendste Garantieleistung der Branche. Dabei entscheiden Sie, in welchem Umfang Sie von dem Programm profitieren wollen.

Mit der 3M Garantie als Basis sind Sie im Rahmen der Verarbeitung von 3M Commercial Graphics Produkten auf der sicheren Seite. Mit einer Zertifizierung durch 3M als 3M Select Zertifizierter Fachbetrieb Folienlösung* erhalten Sie zusätzliche, branchenführende Garantieleistungen, die Sie als vertrauensbildendes Garantieverprechen an Ihre Kunden weitergeben können.

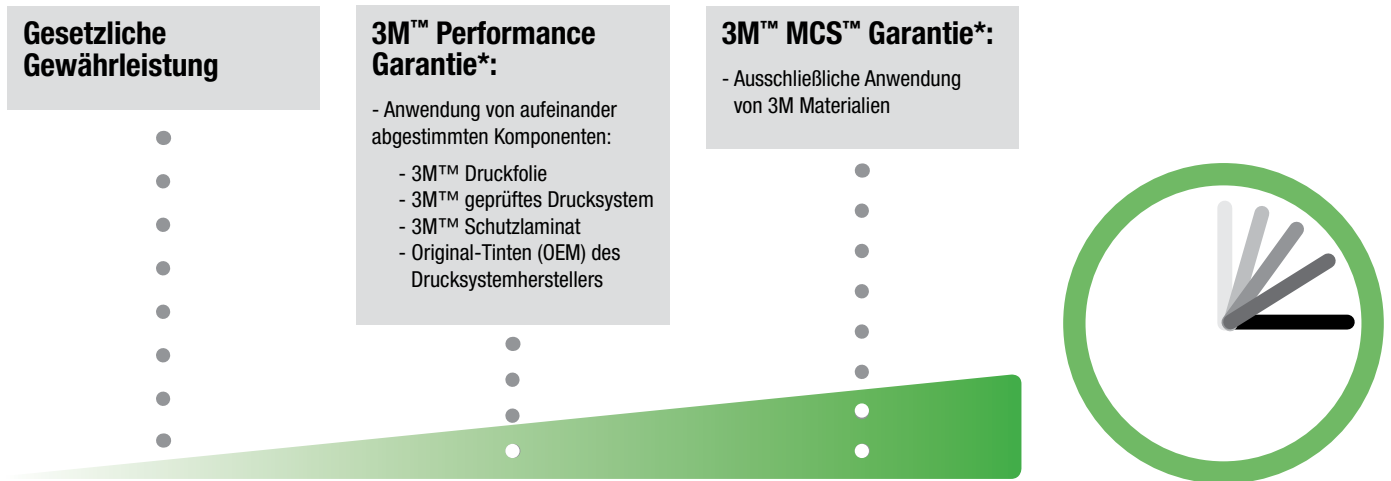
Eine Sicherheit, die Sie im Tagesgeschäft, bei der Kundenakquise und Ihrer Positionierung auf dem Markt unterstützt.



* Weitere Informationen zum Thema „3M Select Zertifizierter Fachbetrieb Folienlösungen“ finden Sie auf Seite 13.

Individuelle Maximierung der Garantie

Durch die richtige Wahl von 3M Produktkomponenten definieren Sie persönlich Ihre Garantieleistung.



* Voraussetzung ist die Verarbeitung nach 3M Richtlinien gemäß den jeweiligen Verarbeitungshinweisen der Produkte.

Wir unterstützen Sie bei der Auswahl der richtigen Produktkomponenten für Ihre spezifischen Anforderungen. Übersichtstabellen zu Kombinationsmöglichkeiten der Produktkomponenten und die entsprechenden Gewährleistungszeiträume finden Sie als PDF zum Download unter

 go.3m.com/garantieprogramm

Sie suchen noch das richtige Material? Dann klicken Sie hier

 go.3m.com/folien

Bezugsquellen unter

 go.3m.com/handel



A collage of four images arranged in a 2x2 grid. The top-left image is a close-up of a man's face, looking slightly to the right. The top-right image is a close-up of a man's face, looking directly at the camera with his hand on his chin. The bottom-left image shows a sailboat with a yellow sail, featuring the number '30' and the word 'HOOD'. The bottom-right image shows a car with various logos, including 'MG', 'LAND-ROVER', and 'ROVER'.

Erfahren Sie mehr zum optimierten Einsatz von 3M Produkten für Ihre Projekte unter

[illegible]

Qualitätsmängel und ihre Folgen

Nach der Verarbeitung sind Grafikfolien unterschiedlichen äußeren Einflüssen ausgesetzt. Dies wirkt sich natürlicherweise auf den Materialzustand aus. Genauso sind die bei der Verarbeitung kombinierten Produktkomponenten ein Faktor, der die Lebensdauer von Folie und Grafik entscheidend mitbeeinflusst. Abhängig von der Qualität der eingesetzten Materialien und deren Kompatibilität können Mängel erst Monate oder Jahre nach der Verarbeitung auftreten und einen Schaden entstehen lassen, der weit über den Material- und Arbeitsaufwand hinausgeht. Standzeiten, Nutzungsausfall und nicht zuletzt Imageverlust der beworbenen Marke sind die ernsthaften Konsequenzen.

Grafiken sind vielen Risiken ausgesetzt, wie die folgenden Beispiele zeigen:



Die Folie ist nicht geeignet für welligen Untergrund und hat sich vom Blech gelöst. Einreißen ist die Folge.



Ein häufiges Problem: Folie rund um Nieten und Vertiefungen löst sich ab. Als Ursache gilt allgemein die beschränkte Dehnbarkeit der Folie und schlechte Klebkraft.



Der Einsatz von Tinten und Folien unterschiedlicher Hersteller steigert das Risiko, dass die Komponenten miteinander reagieren – mit unvorhersehbaren Ergebnissen. Hier sind die Druckfarben ineinander gelaufen.



Die meisten Piezo-Inkjet-Tinten und Siebdruckfarben sind nur in geringem Maße UV-beständig. Ein häufiger Qualitätsmangel ist Ausbleichen infolge starker Sonnenbestrahlung.



Alle PVC-Folien haben ein „Gedächtnis“. Hier haben die einzelnen Bestandteile versucht, im Laufe der Zeit wieder in ihre alte Form zurückzukehren. Die Folge: Die Grafik ist geschrumpft, zurück blieb der Klebstoff, der Schmutz anzog und so den schwarzen Streifen verursachte.



Reinigen der Grafik mit aggressiven Mitteln, z. B. Reiniger mit hohem Säure- oder Laugengehalt, können das vorzeitige Ausbleichen beschleunigen. Das Risiko wird deutlich reduziert, wenn die Grafiken durch passende Schutzlamine oder Klarlacke sachgemäß geschützt werden.

Für Sie als Fachbetrieb, ist es wichtig die relevanten Faktoren einschätzen zu können – und wir unterstützen Sie dabei!

Denn bevor ein neues Produkt Einzug in unser Sortiment findet, hat es bereits ein jahrelanges Testprogramm absolviert. Somit wissen wir sehr genau, was unsere Produkte leisten – und wo Grenzen erreicht werden. Weil wir uns unserer Produktqualität so sicher sein können, unterstützen wir Sie bei der Auswahl der für Sie richtigen Produktkomponenten und helfen Ihnen mit unseren einzigartigen/umfassenden Garantieleistungen, sich auch für den Fall der Fälle abzusichern. Finden Sie das richtige Produkt unter

 go.3m.com/folien

Die umfassendste Absicherung abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse

Gewährleistungs- und Garantiebedingungen:

3M übernimmt die Garantie, dass Grafiken, die ausschließlich aus 3M Materialien gefertigt wurden, die in den jeweils gültigen 3M™ MCS™ Garantieübersichten genannten Haltbarkeiten und Einsatzzwecke erfüllen.

Für Druckfolien, die mit einem von uns geprüften Drucksystem bedruckt wurden, gelten die Aussagen zu Haltbarkeiten und Einsatzzwecken nach den gültigen 3M Performance-Gewährleistungen zu den jeweiligen Drucksystemen auf unserer Homepage.

Nachfolgend aufgeführte Mängel können bei ordnungsgemäßer Verarbeitung nach unseren Verarbeitungsrichtlinien durch das 3M Garantieprogramm abgedeckt sein:

- Herstellungsfehler bei 3M Materialien, wie zum Beispiel sichtbare und verborgene Defekte, die Druck, Laminieren, Trocknen, Schnitt, Vorbereitung oder Applizieren der fertigen Grafik beeinträchtigen, sofern diese nach den Vorgaben von 3M produziert wurde.
- Deutliches Ausbleichen oder farbliche Veränderungen, Rissbildung, Ablösen, Veränderungen des Glanzgrads oder Blasenbildung der applizierten Grafik.
- Übermäßige Schrumpfung oder Verlust der Klebkraft, was dazu führt, dass die Grafik den optischen branchenüblichen Standards bei Betrachtung aus der vorgesehenen Distanz nicht mehr entspricht.

Grafiken sind je nach Einsatzzweck mehr oder weniger der natürlichen Verwitterung ausgesetzt, die im Laufe der Zeit zu graduelltem Glanzverlust, leichten farblichen Veränderungen, geringfügigem Ablösen an den Rändern oder um Nieten herum sowie in seltenen Fällen zur Bildung kleinerer Risse führen kann. Schäden dieser Art sind in der Regel nicht durch einen Produktmangel bedingt und fallen daher nicht unter das 3M Garantieprogramm.

Die Gewährleistung oder Garantie erstreckt sich nicht auf 3M Komponenten und/oder Grafiken, die fehlerhaft verarbeitet und/oder angebracht worden sind; ebenso ist die Gewährleistung ausgeschlossen bei übermäßiger chemischer oder physikalischer Beanspruchung der Grafiken, insbesondere durch häufiges Reinigen mit Hochdruckreinigungsgaräten, Schleifmitteln und/oder Chemikalien.

Haftung im Rahmen des 3M Garantieprogramms

Nach Ablauf eines Zeitraums von 12 Monaten, in dem die 3M Deutschland GmbH im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften Ersatz leistet, erstattet 3M im Garantiefall für nicht zertifizierte Unternehmen einfachen Materialausgleich gemäß Tabelle 1* plus 20 % der Arbeitskosten** der verarbeiteten 3M™ Folien.

Zertifizierte Betriebe (3M Select Partner) erhalten ohne Projektregistrierung einen Materialausgleich gemäß Tabelle 1* plus Folgekosten-Erstattung bis zum 2fachen Materialwert.

Zertifizierte Betriebe (3M Select Partner) mit einer bestätigten Projektregistrierung erhalten den Materialausgleich gemäß Tabelle 1* plus Erstattung der gesamten Folgekosten. Zur Gültigkeit dieser Garantieleistung sind die schriftliche Registrierung des zertifizierten 3M Select Partners und die Gegenzeichnung durch 3M Deutschland GmbH, Abteilung Commercial Solutions Division/ Commercial Graphics, erforderlich.

Die hierin genannten Garantieleistungen gelten ausschließlich und treten an die Stelle aller anderen ausdrücklich oder stillschweigend vereinbarten Garantien.

Die Berechnungsgrundlage für den Materialausgleich bildet die Einkaufsrechnung des Verarbeitungsbetriebes (entweder direkt von 3M oder über einen von 3M autorisierten Folienfachhändler). Diese Rechnung ist als Nachweis im Reklamationsfall 3M unaufgefordert vorzulegen.

* Tabelle 1, siehe Seite 12

** Berechnungsgrundlage Arbeitskosten, siehe Seite 12

Die Garantiefrist entspricht der Haltbarkeitsdauer des Produktes unter Berücksichtigung der jeweiligen konkreten Anwendung und Klimazone (siehe Übersichten 3M MCS Garantieleistung oder Performance-Garantie).

Die Garantieleistungsfrist für eine neu erstellte Ersatzgrafik beträgt nur noch die restliche, ursprüngliche Garantiezeit. Der Lauf der Gewährleistungs- und Garantiefrist beginnt mit der Fertigstellung der Grafik, längstens jedoch drei Monate nach Auslieferung der 3M Komponenten durch 3M oder einen autorisierten 3M Fachhändler an den Grafikproduzenten; die Anbringung der Grafik auf dem vorgesehenen Untergrund muss dann innerhalb von drei Monaten vorgenommen werden. Der Grafikproduzent hat im Gewährleistungs- oder Garantiefall entsprechende Liefer- und Fertigungsnachweise vorzulegen.

Alle Ansprüche sind schriftlich innerhalb von 14 Tagen nach erstmaligem Feststellen des Mangels zu stellen. Dabei muss belegt werden, dass ausschließlich 3M Materialien verwendet und nach 3M Richtlinien gemäss der Verarbeitungshinweise verarbeitet wurden.

3M garantiert, dass Grafiken, die mit der Bezeichnung „wiederentfernbar“ gekennzeichnet werden, innerhalb der Fristen und unter den Bedingungen, wie sie in den jeweiligen Produktinformationen genannt sind, so entfernt werden können, dass maximal 15 Prozent Klebstoffreste zurückbleiben. Die Garantie für diese Eigenschaft im Rahmen der 3M MCS/Performance-Garantie ist ausdrücklich davon abhängig, dass die von 3M empfohlenen Entfernungsmethoden eingehalten werden und dass 3M spätestens fünf Tage nach dem Ablöseversuch in Kenntnis gesetzt wird, um Hilfestellung zu leisten oder die Entfernungsmethode zu überprüfen. Sollte sich eine Grafik nach den Bedingungen dieser Garantie nicht ablösen lassen, so haftet 3M gegenüber dem Grafikhersteller bzw. dem Endkunden ausschließlich durch Erstattung der nachgewiesenen entstandenen Kosten, die über erwartete und normale Kosten für eine Ablösung hinausgehen. Die Höhe der Erstattung der Entfernungskosten muss im Voraus von 3M genehmigt werden.

Einsatz von Fremdprodukten

3M hat, sofern nicht ausdrücklich anderweitig in den jeweiligen 3M Produktinformationen dargelegt, keinen Einfluss auf die Spezifikationen, die Fertigung oder die Qualität von Produkten anderer Hersteller. Aus diesem Grund übernimmt 3M keine Gewährleistung

oder Garantie für die Qualität oder Haltbarkeit fertiger Grafiken bzw. für ihre Verträglichkeit mit 3M Materialien, wenn für deren Fertigung die Produkte anderer Hersteller eingesetzt wurden. Bei Einsatz von Fremdprodukten übernimmt der Grafikhersteller die Verantwortung und Haftung bzw. das Verlustrisiko, das mit dem Prüfen und der Leistung der Produkte bzw. der zu verwendenden Produktkombinationen verbunden ist.

Gewährleistungs- und Garantiebestimmungen und -einschränkungen

Vorgesehener Einsatzzweck: 3M Produkte dürfen nur von professionellen Verwendern für die in den entsprechenden 3M Produktinformationen und Verarbeitungshinweisen beschriebenen Anwendungen und Kombinationen verwendet werden. In allen anderen Fällen obliegt es dem Verwender, die Eignung der Produkte für den jeweilig beabsichtigten Einsatzzweck zu überprüfen. Er trägt alle mit dieser Verwendung verbundenen Gefahren oder Haftungen.

Unsachgemäße Produktverwendung: 3M haftet nicht für Produkte, die nicht gemäß der in den jeweiligen schriftlichen Produktinformationen oder Verarbeitungshinweisen genannten Verarbeitungsweisen oder Einschränkungen verwendet wurden oder die durch unsachgemäßen Gebrauch oder Nachlässigkeit des Verwenders oder Dritter verändert oder beschädigt wurden. Bei Nichtbefolgung der Hinweise in den 3M Produktinformationen und Verarbeitungshinweisen verfallen alle Gewährleistungen, Garantien und sonstige Ansprüche.

Die von 3M angebotenen Rechtsmittel sind ausschließlich dazu gedacht, den Käufer für nicht konforme Produkte (falls nicht ausdrücklich anderweitig in diesem Dokument genannt) zu entschädigen.

Als Kaufbedingung verpflichtet sich der Käufer, dass er die hierin genannten Leistungen als ausschließlich und nur für ihren wesentlichen Zweck anerkennt.

Eine weitergehende Haftung wird durch diese Erklärung gegenüber 3M nicht begründet. Es gelten im Übrigen die Allgemeinen Verkaufsbedingungen der 3M in ihrer jeweils gültigen Fassung, sofern nicht zwingende gesetzliche Regelungen etwas anderes vorsehen.

Eine Änderung der hierin vereinbarten Gewährleistungen oder Garantien ist nur in schriftlicher Form und mit Unterschrift des Sales und Marketing-Managers der 3M Deutschland GmbH, Abteilung Commercial Solutions Division/Commercial Graphics, gültig.

Ersatzleistungen nach Maß

Berechnungsgrundlage Arbeitskosten:

Alle anfallenden Arbeitskosten werden mit einem Stundensatz von 43 €/Stunde (Richtwert) erstattet.

Materialwert-Abrechnung nach Garantiedauer:

Ersatzleistung zum Materialwert ermittelt sich nach Restlaufzeit der angegebenen Garantiedauer.

Tabelle 1:

Garantiedauer	Volle Garantieleistung	Anteilige Garantieleistung	Monatlicher Abzug
10 Jahre (120 Monate)	bis 60 Monate	61 - 120 Monate	1/120
9 Jahre (108 Monate)	54 Monate	55 - 108 Monate	1/108
8 Jahre (96 Monate)	48 Monate	48 - 96 Monate	1/96
7 Jahre (84 Monate)	42 Monate	43 - 84 Monate	1/84
6 Jahre (72 Monate)	36 Monate	37 - 72 Monate	1/72
5 Jahre (60 Monate)	30 Monate	31 - 60 Monate	1/60
4 Jahre (48 Monate)	24 Monate	25 - 48 Monate	1/48
3 Jahre (36 Monate)	18 Monate	19 - 36 Monate	1/36
2 Jahre (24 Monate)	12 Monate	12 - 24 Monate	1/24

Beispiel:

Produkt mit 6 Jahren (72 Monate) Garantiedauer. Schadenfeststellung nach 50 Monaten im Einsatz.

Materialeinkaufswert gemäß Rechnungsbeleg: 1.380,- Euro

Berechnung:

Restlaufzeit: 72 Monate — 50 Monate = 22 Restmonate

1.380,- Euro ÷ 72 Monate (Gesamtlaufzeit) × 22 Restmonate = 421,66 Euro



Lernen Sie die Vorzüge der 3M Select Partnerschaft kennen und schätzen

Autorisierung von Grafikdienstleistern im Rahmen des 3M™ Select Zertifizie- rungs-Programms

Ihre Kunden vertrauen auf optimale Leistung bei Material, Technik und Umsetzung – 3M unterstützt Sie bei der Erfüllung anspruchsvollster Anforderungen und sichert Sie umfänglich ab.

Weitere Vorteile als 3M Select Partner Zertifizierter Fachbetrieb Folienlösung

- Sie sind Partner eines globalen Multitechnologie-Konzerns
- Direkte Betreuung/Beratung durch einen 3M Außendienst- und/oder Tech-Servicemitarbeiter
- Nutzung des 3M Partner-Logos
- Möglichkeit der Inanspruchnahme umfangreicher Produktgarantien
- Hinweis auf Ihr Unternehmen auf der 3M Internetseite
- Mögliche Erhöhung der Leistungsfähigkeit und der Verarbeitungsqualität Ihres Betriebes
- Mögliche Erweiterung Ihres Angebotsportfolios
- Erfahrungsaustausch innerhalb des Netzwerks

Informationen zu Anforderungen und Voraussetzungen für eine entsprechende Zertifizierung finden Sie in unserer 3M Select Zertifizierungs-Broschüre.



Download:

Informationsbroschüre
3M Zertifizierungsprogramm
Folienlösungen

Partnerschaft

Projekt-Registrierungs-Formular

bei 3M Deutschland GmbH, (CSD) Commercial Graphics für 3M Select Partner

Endkunde

Firma: _____
Straße: _____
Ort: _____
PLZ: _____
Kontaktperson: _____
Telefon: _____
Fax: _____
E-Mail: _____

gemeinsam mit dem 3M Select Partner (Grafikproduzent)

Firma: _____
Straße: _____
Ort: _____
PLZ: _____
Kontaktperson: _____
Telefon: _____
Fax: _____
E-Mail: _____

Verarbeitungstechnik

☐ Siebdruck
☐ Digitaldruck
Druckermodell: _____
Seriennummer: _____
RIP-Software: _____
Tinten-Hersteller & Produktnr.: _____

☐ Fahrzeugvollverklebung
☐ Schneideplotteranwendungen
☐ Herstellung von hinterleuchteten Schildern
Kurze Beschreibung der Anwendung und Angabe
zum Auftragsvolumen

Gemäß der Spezifikationen zur Ausführung der Werbegrafiken erfolgte die Produktion unter Beachtung der aktuell gültigen 3M Verarbeitungsrichtlinien. Es wurden folgende Produkte eingesetzt (mit Angabe der LOT-Nummern) und entsprechende Rücklagemuster zur Archivierung (ca. DIN A4) gegeben:

	Produkt	LOT-Nr. & 3M Rechnungsnummer
Folie		
Klarlack		
Laminat		
Application-Tape		
Untergrund & Vorbehandlung		

Hiermit bestätigen wir gemeinsam die Gültigkeit der 3M Select Premium-Garantie gemäß der 3M Commercial Graphics Gewährleistungs-/Garantiebedingungen über eine Laufzeit von _____ Monaten für vorgenannte/s Grafik/Projekt.

Datum, Stempel, Unterschrift
Grafikproduzent

3M Deutschland GmbH
Commercial Graphics
– Anwendungstechnik –



Klicken Sie hier, um das
Formular online zu nutzen.

3M Deutschland GmbH, Commercial Solutions Division



Im Fall der Fälle – die Reklamationsabwicklung

Sollte es bei Grafiken, die ausschließlich mit 3M Produkten hergestellt und dem 3M Garantieprogramm angeboten werden, wider Erwarten zu Mängeln kommen, ist für die Anmeldung der Ansprüche wie folgt zu verfahren:

1.

Alle Ansprüche seitens des Endkunden sind dem jeweiligen Grafikerhersteller innerhalb von 14 Tagen nach ihrem Eintritt schriftlich zu melden. Die angemeldeten Ansprüche müssen durch Fotos und/oder andere Dokumente oder Muster, die den Mangel zeigen, belegt werden. Dabei sind die Beschaffenheit und das Datum des Mangels sowie das Datum der Grafikerherstellung anzugeben.

2.

Die Reklamation ist vom Grafikerhersteller innerhalb weiterer 10 Tage nach Eingang der Meldung vom Endkunden an 3M Deutschland GmbH, Zentrale Reklamationsabwicklung CSD (E-Mail: mgeominy2@mmm.com), zu übermitteln. Hierfür sind alle angeforderten Dokumente, wie Einkaufsbelege, vollständig einzureichen.

3.

Der technische Kundendienst von 3M behält sich das Recht vor, mangelhafte Grafiken zu untersuchen, um die mögliche Ursache für den Mangel zu ermitteln.

4.

Die zentrale Reklamationsabteilung von 3M Commercial Solutions Division entscheidet endgültig darüber, ob ein Grafikmangel einen Garantieanspruch im Rahmen des 3M Garantieprogramms begründet.

5.

3M behält sich das Recht vor, alle Gewährleistungs- oder Garantieansprüche, die den vorgenannten Anforderungen nicht entsprechen, zurückzuweisen.



Reklamationsbericht

Kunde

Abholadresse

Welches Folienmaterial wurde reklamiert?

Folienbezeichnung: _____
Katalog-Nummer: _____
GA-Nummer: _____
Fehlerhafte Menge: _____
LOT-Nummer: _____
Zu retournierende Menge: _____
Einkaufsbeleg des Verarbeiters: _____

Beschreibung der Reklamation:

☐ Ersatzlieferung erwünscht

☐ Gutschrift erwünscht

Bei Mängeln in der Bedruckbarkeit der Folie

Verwendetes Drucksystem: _____
Verwendete Farbe/Tinte: _____
Verwendeter Klarlack/Laminat: _____

Fehlerbild

☐ Streifen/Banding ☐ Benetzungsfehler ☐ Planlage ☐ Kratzer

Sonstiges: _____

Bei Mängeln beim Schneiden bzw. Ausheben der Folie

Verwendetes Schneidesystem: _____
Schriftgröße: ☐ < 10 mm ☐ > 10 mm ☐ Fläche
Verwendetes Tape: _____

Fehlerbild

☐ Linersplitting ☐ Linerblocking ☐ Planlage

☐ Sonstiges: _____

Bei visuellen Mängeln/Kennzeichnung/Funktionalität der Folie

Optik

☐ Geringe Opazität ☐ Schmutzeinschluss ☐ Falsche Farbe
☐ Kratzer ☐ Mattstellen ☐ Zu viel Splice

Funktionalität

☐ Schrumpf ☐ Mangelnde Dehnung ☐ Klebkraft
☐ Delamination ☐ Sonstiges: _____

Kennzeichnung/Verpackung

☐ Falsches Etikett ☐ Defekte Rolle ☐ Rollenmaße weichen ab

Fehler tritt auf in Laufrichtung

☐ Links ☐ Mitte ☐ Rechts
☐ Wiederkehrend links/mittig/rechts im Abstand von _____ cm.

Bei Mängeln in der Verklebung der Folie

Verklebung

Was wurde beklebt: _____
War die Folie vor der Beklebung einwandfrei: ☐ Ja ☐ Nein

Art der Verklebung

☐ nass ☐ trocken Verwendetes Tape: _____
☐ innen ☐ außen Verklebetemperatur: _____
Untergrundreinigung mit: _____

Untergrund

☐ ebener Untergrund ☐ gewölbte/2-dimensionale Flächen
☐ 3-dimensionaler Untergrund

Art des Untergrundes

☐ Lack Alter des Lacks zum Zeitpunkt der Verklebung: _____
☐ Aluminium ☐ Acryl
☐ Sonstiges: _____

Folgende Unterlagen sind beizufügen, ansonsten ist keine Bearbeitung möglich

- Digitales Foto (bei verklebtem Material)
- Aussagekräftiges Rücklagemuster
- Kopie der Einkaufsrechnung (nur 3M Materialien)

Ansprechpartner in Ihrem Hause:



Klicken Sie hier, um das
Formular online zu nutzen.

3M Deutschland GmbH, Commercial Solutions Division





3M Deutschland GmbH
Commercial Solutions Division/Commercial Graphics
Carl-Schurz-Straße 1
41453 Neuss

Telefon: (02131)14-20 90
Telefax: (02131)14-23 69
E-Mail: innovation.de@mmm.com
Internet: www.scotchcal.de

Produced in Germany
© 3M 2014. All rights reserved.