

REKLAMATIONSINFORMATION

BEI ERHALT VON BESCHÄDIGTEN LIEFERUNGEN

Trotz größter Sorgfalt bei Produktion, Verpackung und Versand unserer Produkte kann es infolge unsachgemäßer Behandlung oder höherer Gewalt auf dem Versandweg zu Transport-schäden kommen. Um bei einer entstandenen Beschädigung eine reibungslose Reklamations-abwicklung gewährleisten zu können, bitten wir Sie, die folgenden Punkte zu beachten:

REKLAMATION BEI PAKETDIENSTEN:

- 1. Prüfung der Verpackung**
Die Verpackung muss vor der Bestätigung des Erhalts auf sichtbare Mängel geprüft werden.
- 2. Vermerk**
Sind sichtbare Mängel an der Verpackung zu erkennen, müssen diese (z.B. auf dem Lieferschein) inkl. Kennzeichen des Auslieferfahrzeugs vermerkt werden. Wichtig: Der Vermerk auf Mängel muss unbedingt vom Fahrer gegengezeichnet werden. Andernfalls ist der Nachweis nicht gültig.
- 3. Nachweis der beschädigten Verpackung**
Mängel an der Verpackung sind uns bildlich nachzuweisen. Bitte fotografieren Sie deshalb die verpackte Ware im Originalzustand.
- 4. Prüfung der Ware**
Wurden Mängel an der Verpackung festgestellt muss die Ware unverzüglich auf Mängel überprüft werden.
- 5. Nachweis der beschädigten Ware**
Auch Mängel an der Ware sind uns bildlich nachzuweisen. Bitte fotografieren Sie deshalb die Mängel an der ausgepackten Ware gut ersichtlich.
- 6. Meldung**
Sowohl Beschädigungen an der Verpackung als auch an der Ware müssen innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt bei uns in Schriftform mit bildlichen Nachweisen der Mängel gemeldet werden.
- 7. Erst wenn alle Dokumente vorhanden sind, kann die Reklamation geprüft werden.**

REKLAMATION BEI SPEDITIONEN

1. Prüfung

Der Empfänger muss die Verpackung und Ware sofort bei Annahme – ohne schuldhaftes Verzögern – auf Schäden, Vollständigkeit sowie Qualität prüfen.

2. Vermerk

Sind sichtbare Mängel zu erkennen (z.B. Verpackungsschäden, Produktschäden o.ä.) müssen diese inkl. Angabe von Kennzeichen, Spedition und Name des Fahrers auf dem Ablieferschein vermerkt und vom Fahrer unterschrieben werden. Sichtbare Mängel sollten zudem am Handscanner des Fahrers eingetragen werden lassen.

3. Nachweis

Sichtbare Mängel an Verpackung oder Ware sind uns bildlich nachzuweisen. Bitte fotografieren Sie deshalb alle Mängel gut ersichtlich.

4. Meldung

Sowohl Beschädigungen an der Verpackung als auch an der Ware müssen innerhalb von fünf Tagen nach Erhalt bei uns in Schriftform mit bildlichen Nachweisen der Mängel gemeldet werden.

5. **Erst wenn alle Dokumente vorhanden sind, kann die Reklamation geprüft werden.**

Allgemeine Information

Sollte die Annahme der Ware ohne Vermerk auf Fehlmengen oder Schäden erfolgen und somit die Ware als in einem einwandfreien Zustand und vollzählig bestätigt werden ist eine Reklamation nicht gültig und kann nicht anerkannt werden. Reklamationen können nur bearbeitet werden, wenn diese innerhalb einer Woche (5 Werkzeuge) nach Erhalt der Ware bei uns schriftlich geltend gemacht werden. Reklamationen nach dieser Frist werden nicht bearbeitet und grundsätzlich abgelehnt.