

Betreff: Retourware, Reklamationen

Sehr geehrte Kunde!

Wir wissen selbst, daß eine Rückgabe oder eine Reklamation immer wieder einmal vorkommt und sind auch jederzeit bereit, diese Fälle entsprechend zu bearbeiten.

Um eine reibungslose Abwicklung zu gewährleisten, bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

Bitte haben Sie Verständnis, daß wir zur Retourware/Reklamation immer den dazugehörigen Lieferschein oder die Rechnung (auch in Kopie) benötigen, denn ohne diese Unterlagen geht bei uns eine riesige Sucherei los, die sehr zeitaufwendig und daher kostspielig ist.

Geben Sie bei Garantiefällen immer den original Verkaufsbeleg dazu und führen Sie den genauen Reklamationsgrund an. Ungenaue Unterlagen und Angaben führen zu unnötigen Verzögerungen und in Folge zu verärgerten Kunden.

Offensichtliche Transportschäden sind beim Frachtführer bei Paketannahme zu reklamieren. Nicht sofort erkennbare Transportschäden können als solche nur anerkannt werden, wenn diese sofort nach Warenübernahme schriftlich bei uns reklamiert werden. Verspätete Reklamationen werden von den Frachtführern in der Regel abgewiesen und können daher auch von uns nicht mehr akzeptiert werden.

Senden Sie die Waren ehestmöglich und immer frei an uns! Unfreie Sendungen werden von unserer Warennahme nicht angenommen. Unsere Reisenden sind angehalten, Retourware nur mit den entsprechenden Unterlagen entgegenzunehmen.

Je einfacher Sie uns die Abwicklung machen desto eher können wir Ihre Retourware/Reklamation bearbeiten. Sie erhalten schneller eine Gutschrift und verringern die Bearbeitungsgebühren. Haben Sie bitte Verständnis, daß eine Gutschrift oder ein Austausch erst erfolgen kann, wenn die Ware bei uns im Haus ist und von uns begutachtet wurde.



## RETOURWARENSCHEIN / REKLAMATIONSSCHEIN

<b>Kunde</b>			<b>Art der Reklamation</b>					<b>Datum:</b>
								<b>Sachbearbeiter:</b>
			falsch bestellt	falsch geliefert	Transportschaden	Materialfehler	war zur Ansicht	<b>Ware aus Lieferschein / Rechnung</b>
								<b>Nr.:</b>
								<b>vom:</b>
<b>Menge</b>	<b>Art.Nr.</b>	<b>Bezeichnung</b>						<b>Anmerkung / Fehlerbeschreibung</b>

Diesen Abschnitt zusammen mit den entsprechenden Belegen der Retourware beilegen. Bei Transportschaden dieses Formular per Fax sofort ausgefüllt an 070 / 7570 8090 senden und dann der Retourware beilegen! Sie können natürlich auch Ihre eigenen Formulare verwenden, solange alle relevanten Daten angeführt sind.