

# Reklamation - Was nun?

## Ihr Anliegen ist unser Anliegen

Sie haben einen Mangel bei der Lieferung festgestellt? Wir nehmen Ihre Beanstandung sehr ernst und werden dem Problem auf die Spur kommen. Unterstützen Sie uns bitte, indem Sie uns vorab weitere Informationen geben. Wir zeigen Ihnen hier, wie wir Ihnen schnellstmöglich weiterhelfen können!

1. Bitte füllen Sie unser Reklamationsformular aus und senden Sie es uns zu.
2. Um den Mangel schneller bewerten und eventuelle Ursachen abstellen zu können, benötigen wir Fotos aus den folgenden Perspektiven.
3. Senden Sie diese Informationen bitte an Ihre/n zuständige/n Sachbearbeiter/in. Diese/n finden Sie auf der Auftragsbestätigung auf der ersten Seite unter „Ansprechperson“.



### So geht es nach Ihrer Reklamationsmeldung weiter!

1. Bei Unklarheiten Ihrer Angaben setzt sich unser Vertrieb nochmals mit Ihnen in Verbindung.

2. Sie erhalten eine neue Auftragsbestätigung.

a) Der Auftrag wurde **OHNE Berechnung** neu erfasst.

*i. Dies erkennen Sie an der Floskel „Ersatz für Falschlieferung („Grund“) ohne Berechnung“.*

*ii. In diesem Fall können Sie die reklamierte Scheibe direkt entsorgen. Falls dies durch uns geschehen soll, kennzeichnen Sie die Scheibe bitte eindeutig „ZUM VERSCHROTTEN“.*

b) Der Auftrag wurde **GEGEN Berechnung** neu erfasst.

*i. Dies erkennen Sie an der Floskel „Ersatzlieferung („Grund“) gegen Berechnung! Gutschrift erfolgt nach Rückgabe der reklamierten Einheit und Anerkennung der Reklamation!“.*

*Der Warenwert ist in der Auftragsbestätigung aufgeführt.*

*ii. Bitte beachten Sie - der Auftrag steht bis zur vollständigen Beurteilung durch unsere QS auf Fakturasperre - es erfolgt zunächst keine Berechnung der neuen Scheiben! Bitte stellen Sie die reklamierte Scheibe innerhalb der nächsten 4 Wochen zur Abholung bereit oder senden Sie uns alternativ gerne aussagekräftige Fotos. Sollte dies nicht erfolgen, so erfolgt nach 4 Wochen eine Berechnung des neuen Auftrages. Dieses bedeutet eine Ablehnung der Reklamation. Eine nachträgliche Gutschrift ist ausgeschlossen. Achtung: Sie erhalten ggf. von unserer QS eine Abholungsankündigung für die Scheiben.*

*iii. Nachdem die reklamierte Scheibe durch uns geprüft wurde, erhalten Sie eine Information zur Anerkennung oder Ablehnung der Reklamation.*

3. Sie erhalten eine neue Scheibe.

#### Bitte beachten Sie!

Wir können erst über Ihren Reklamationsfall entscheiden, wenn alle Informationen vorliegen. Haben wir alle Informationen, entscheiden wir in der Regel innerhalb von 48h den Fall.