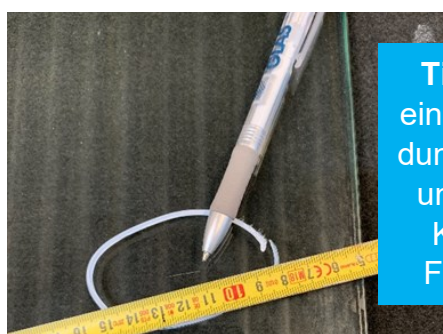
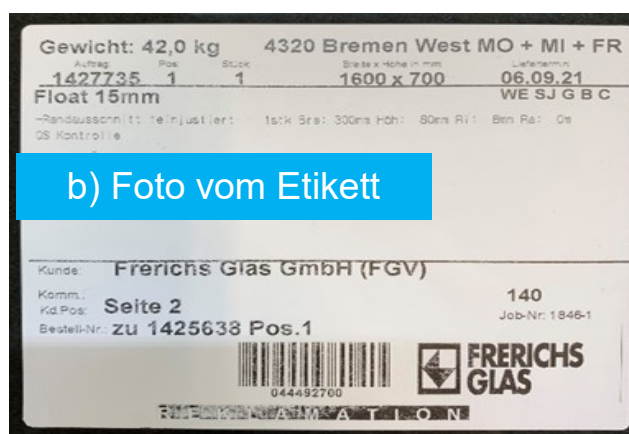


# Reklamation - Was nun?

## 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 teilen Sie uns stets die betroffene Auftragsnummer, Position und Anzahl mit.
2. Nennen Sie uns den Reklamationsgrund (Bsp.: Kratzer, Schmutz im SZR, etc.).
3. Um den Mangel schneller bewerten und eventuelle Ursachen abstellen zu können, benötigen wir Fotos aus den folgenden Perspektiven.



4. 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 Falschlieferrung („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. In diesem Fall bitten wir Sie, uns die reklamierten Einheiten zurückzuschicken. Dazu füllen Sie bitte den Retourenschein auf der Folgeseite aus und kleben diesen gut sichtbar an die Scheibe. Diese Scheibe wird dann durch unsere Logistik mitgenommen.
    - 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.

# Retourenschein

Kunde:

Anschrift:

Tel.:

Auftragsnummer:

Kommission:

Position	Artikelbezeichnung	Stk.	Breite	Höhe

Anmerkung: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Bitte heften Sie dieses Dokument gut sichtbar an die mitzunehmende Ware und kennzeichnen Sie den Mangel mit einem wasserfesten Stift!**