

Vorschriften für die Einreichung von Reklamationen - Richtlinien für Kunden

1. Reklamationen werden standardmäßig innerhalb von 1-2 Werktagen, spätestens innerhalb von 14 Tagen bearbeitet.
2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Ware nach Erhalt oder Abholung auf Menge und Qualität und Übereinstimmung mit der Bestellung unverzüglich zu überprüfen.
3. Reklamationen sollten innerhalb von 5 Werktagen in dem für die Auftragserteilung vorgesehenen Formular eingereicht werden. Bei Großaufträgen kann diese Frist auf Antrag des Auftraggebers verlängert werden, mit Bestätigung des Auftragnehmers. Nach dem Ablauf von 5 Tagen oder einer individuell vereinbarten Frist, werden Reklamationen zur Bestellung nicht berücksichtigt.
4. Zur Annahme der Reklamation sind Fotos und eine Beschreibung des Mangels oder Schadens erforderlich. Der Auftragnehmer kann eine Rücksendung der Ware verlangen, um die Reklamation zu überprüfen oder die Reparatur durchzuführen. Erweist sich die Reklamation als unbegründet, trägt der Auftraggeber die Versandkosten
5. Bei Erhalt eines beschädigten Paketes ist der Auftraggeber verpflichtet, zum Zeitpunkt des Empfangs der Sendung ein Schadensprotokoll zu erstellen - unterschrieben vom Spediteur. Das Fehlen eines Protokolls entzieht Ihnen die Möglichkeit, eine Reklamation einzureichen.
6. Das Fehlen eines Teils der gelieferten Ware berechtigt nicht zur Reklamation der gesamten Lieferung.
7. Der Auftragnehmer kann bei Annahme der Reklamation den Preis mindern oder mangelfreie Ware liefern.
8. Reklamationen unterliegen keine geringfügigen Abweichungen von dem vom Kunden genehmigten Farbmuster. Alle Farbreklamationen werden auf der Grundlage von Farbmustern berücksichtigt, die vom Kunden oder einer von ihm autorisierten Person schriftlich akzeptiert und vom Auftragnehmer zum Drucken angenommen wurden.
9. Im Falle von Reklamationen haftet der Auftragnehmer bis zur Höhe des Auftrags, der direkt mit dem Auftraggeber abgeschlossen wurde. Für entgangenen Gewinn wird keine Entschädigung gewährt, ebenso für nicht erhaltene Vorteile oder jede andere Form von indirektem Schaden.
10. Die Gefahr des zufälligen Verlusts oder der zufälligen Beschädigung der Ware geht mit der Übergabe der Ware an den Spediteur oder Beförderer auf den Auftraggeber über.

11. Bei der Lieferung von Waren an den Auftraggeber haftet der Auftragnehmer nicht für die Nichteinhaltung der Lieferfrist und Mängel sowie für Transportschäden, sofern diese auf Umstände seitens des Beförderers zurückzuführen sind.
12. Reklamationen unterliegen keine Abweichungen in der Produktabmessung bis zu 1 %.

Versandreklamationen - Richtlinien für Kunden

Im Zusammenhang mit dem Auftreten von Schäden an unseren Sendungen und nicht immer pünktlicher Lieferung durch mit uns kooperierende Kurierunternehmen bitten wir Sie, bei der Annahme der Sendung folgende Richtlinien zu beachten:

1. Eventuelle äußere Schäden sind sofort nach Erhalt der Sendung zu melden. Das Paket sollte angenommen, zusammen mit dem Kurier geöffnet und Folgendes angegeben werden:
 - a. Wenn der Inhalt unbeschädigt ist, ist alles in Ordnung und erfordert keine anderen Maßnahmen
 - b. Wenn ein Teil des Inhalts beschädigt ist, schreiben Sie ein Protokoll, markieren Sie die beschädigten Elemente (Beschreibung, Menge) und machen Sie Fotos davon
 - c. Wenn alle Waren beschädigt sind, schreiben Sie ein Protokoll und machen Sie Fotos
2. In einer Situation, in der der äußere Schaden so groß ist, dass Sie die Annahme des Pakets kategorisch ablehnen, stellen Sie bitte sicher, dass der Kurier den Grund für die Ablehnung "Schaden" zuverlässig eingetragen hat und Fotos gemacht werden.
3. Bei einer Sendung, die von außen vollständig ist, deren Inhalt sich erst nach dem Auspacken als beschädigt herausstellt - ist die Einreichung einer Reklamation nicht ausgeschlossen. In diesem Fall sollten Sie das Unternehmen anrufen, das das Paket zugestellt hat, und das vorhandene Problem darlegen, innerhalb von 5 Werktagen und wie in jedem der oben genannten Fälle Fotos machen.
4. Verspätete Zustellung von Paketen - Wenn Sie einen bestätigten Liefertermin haben und das Paket nicht pünktlich angekommen ist - melden Sie es uns bitte.
5. Im Falle einer nicht fristgerechten Lieferung aufgrund eines Verschuldens des Spediteurs schließt die Reklamation nicht die Lieferung an eine andere als die ursprüngliche Adresse ein.

Jede der oben genannten Situationen sollte sehr ernst genommen werden - die Nichtbeachtung der Richtlinien beraubt uns der Möglichkeit, die Situation mit dem Kurierunternehmen zu klären, und führt somit zur automatischen Zurückweisung der Reklamation.