Richtlinien für die Bearbeitung von Reklamationen - Leitlinien für Kunden

1. Reklamationen werden standardmäßig innerhalb von 1-2 Arbeitstagen bearbeitet, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen.

2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Erhalt oder Lieferung hinsichtlich Menge, Qualität und Übereinstimmung mit dem Auftrag zu überprüfen.

3. Reklamationen müssen innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Erhalt gemäß der vorgesehenen Methode zur Auftragserteilung eingereicht werden. Bei großen Bestellungen kann diese Frist auf Antrag des Auftraggebers und Bestätigung durch den Auftragnehmer verlängert werden. Nach Ablauf von 3 Tagen oder der individuell vereinbarten Frist werden Reklamationen nicht mehr berücksichtigt.

4. Um eine Reklamation anzuerkennen, muss der Auftraggeber das Produkt innerhalb von 7 Arbeitstagen nach Einreichung der Reklamation auf eigene Kosten an den Auftragnehmer zurücksenden und Fotos des reklamierten Produkts beifügen. Der Auftragnehmer kann zustimmen, nur Fotos zur Veranschaulichung der Reklamation anzunehmen, wenn er der Ansicht ist, dass die Rücksendung des Produkts zur Klärung nicht erforderlich ist. Wenn der Auftraggeber innerhalb von 7 Tagen nach Benachrichtigung durch den Auftragnehmer die fehlenden Informationen im Reklamationsbericht nicht ergänzt, bleibt die Reklamation unbeachtet und wird als abgelehnt betrachtet. Diese Verfahrensweise gilt nicht für Verbraucherauftraggeber.

5. Bei berechtigten Reklamationen kann der Auftraggeber eine Rückerstattung der Lieferkosten beantragen.

6. Die Rücksendung reklamierter Produkte erfolgt ausschließlich im Standardmodus.

7. Im Falle des Erhalts einer beschädigten Lieferung ist der Auftraggeber verpflichtet, sofort bei Erhalt ein Schadensprotokoll in Anwesenheit des Frachtführers anzufertigen. Das Fehlen eines Protokolls führt zur Unzulässigkeit der Reklamation.

8. Das Fehlen eines Teils der gelieferten Waren berechtigt nicht zur Beanstandung der gesamten Lieferung.

9. Bei anerkannten Reklamationen kann der Auftragnehmer den Preis mindern oder einen mängelfreien Ersatz liefern.

10. Geringfügige Abweichungen von der genehmigten Farbgebung durch den Auftraggeber berechtigen nicht zur Reklamation. Alle farbbezogenen Reklamationen werden anhand schriftlich vom Auftraggeber akzeptierter Farbmuster geprüft, die vom Auftragnehmer für den Druck freigegeben wurden.

11. Im Falle einer Reklamation beschränkt sich die Haftung des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber auf den im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Auftragnehmer stehenden Vertragsbetrag. Eine Entschädigung für entgangenen Gewinn, nicht erzielten Gewinn oder jegliche andere Form von mittelbarem Schaden ist ausgeschlossen.

12. Das Risiko des zufälligen Untergangs oder der Beschädigung der Ware geht mit Übergabe der Ware an den Spediteur oder Frachtführer auf den Auftraggeber über.

13. Bei Lieferung der Ware an den Auftraggeber haftet der Auftragnehmer nicht für verspätete Lieferung oder Schäden an der Ware, die auf Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb der Kontrolle des Frachtführers liegen.

14. Abweichungen in der Größe des Produkts bis zu 1% berechtigen nicht zur Reklamation. Richtlinien für die Reklamation von Sendungen - Leitlinien für Kunden

Aufgrund von Schäden an unseren Sendungen und gelegentlicher verzögerter Zustellung durch unsere Kooperationspartner bei Kurierdiensten bitten wir Sie, sich an die folgenden Richtlinien zu halten:

1. Jegliche äußeren Schäden müssen unmittelbar bei Erhalt der Sendung gemeldet werden. Das Paket sollte in Anwesenheit des Kuriers geöffnet werden, und folgende Schritte sind durchzuführen:

- Wenn der Inhalt unbeschädigt ist, ist alles in Ordnung und es sind keine weiteren Maßnahmen erforderlich.
- Wenn ein Teil des Inhalts beschädigt ist, muss ein Protokoll angefertigt werden, in dem die beschädigten Positionen (Beschreibung, Menge) vermerkt und Fotos gemacht werden.
- Wenn die gesamte Ware beschädigt ist, muss ein Protokoll angefertigt und ebenfalls Fotos gemacht werden.

- Wenn die äußere Beschädigung so erheblich ist, dass Sie die Annahme der Sendung entschieden ablehnen, bitten wir Sie sicherzustellen, dass der Kurier den Grund "Beschädigung" ordnungsgemäß vermerkt und ein Foto macht.
- Wenn eine Sendung äußerlich intakt ist, sich aber nach dem Auspacken herausstellt, dass der Inhalt beschädigt ist, hindert dies nicht daran, eine Reklamation einzureichen. In solch einem Fall bitten wir Sie, sich innerhalb von 5 Arbeitstagen telefonisch bei der Firma zu melden, die die Sendung zugestellt hat, und das Problem zu schildern sowie wie in den oben genannten Fällen ein Foto anzufertigen.

2. Verspätete Lieferungen: Wenn Sie einen bestätigten Liefertermin haben und die Sendung nicht rechtzeitig eintrifft, informieren Sie uns bitte über die Situation.
3. Bei Nichtzustellung innerhalb der vereinbarten Frist aufgrund eines Verschuldens des Frachtführers bezieht sich die Reklamation nicht auf die Zustellung an eine andere Adresse als die ursprüngliche.

Bitte nehmen Sie jede der oben genannten Situationen ernst, da die Nichtbeachtung dieser Richtlinien uns die Möglichkeit nimmt, die Situation mit dem Kurierdienst zu klären und automatisch zur Ablehnung der Reklamation führen kann.