

Warenreklamation - Servicebedingungen

Sehr geehrter Kunde,

wir sind stets bemüht Ihnen einwandfreie Ware zu liefern. Leider lassen sich Fehler nie ganz vermeiden. Um eine zügige und reibungslose Abwicklung einer Reklamation zu gewährleisten, sind nachfolgende Punkte unbedingt einzuhalten:

Unsere Sachbearbeiter sind für Sie:

Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 11.00 Uhr sowie 14.00 Uhr bis 16.30 Uhr und Samstag von 9.00 Uhr bis 11.00 Uhr unter der **Telefonnummer (0049) 035265/52801** erreichbar (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen in Sachsen)

Service = Ihr Vorteil

Kauf ohne Risiko

Sie besitzen auf alle Katalogartikel (außer Sonderbestellungen und Saisonartikel) **4 Wochen volles Rückgaberecht** mit Geld-zurück-Garantie. Die Ware muss in verkaufsfähigem Zustand sein.

Bitte schicken Sie Ihre Rücksendungen ausschließlich **frei Haus**. **Beachten Sie hierbei, dass wir unfreie Rücksendungen nicht annehmen können.** Bitte die Original-Verpackung nicht als Versandverpackung verwenden. Es ist auch möglich die Reklamationssendung einem unserer Außendienstmitarbeiter bei einem Besuch zu übergeben.

Im Falle eines Transportschadens

1. Lassen Sie die Ware und Verpackung in jedem Falle unverändert, benutzen Sie die Waren noch nicht
2. Melden Sie den Schaden schnellstmöglich beim Transport-Unternehmen wie unten aufgeführt.
 - a) ersichtliche Schäden sofort bei Anlieferung durch den Zusteller schriftlich bestätigen lassen
 - b) Falls der Inhalt beschädigt ist, der Schaden aber nicht äußerlich erkennbar war, müssen Sie den Zusteller schnellstmöglich im Nachhinein kontaktieren.
3. Setzen Sie sich anschließend mit uns in Verbindung.
4. Nach der Prüfung durch den Lieferanten und Erhalt der Schadensbestätigung können Sie die fehlerhafte Ware frei Haus an uns zurück senden.

So handeln Sie richtig!

| Transportschäden durch | Verpackung beschädigt (äußerlich erkennbar) | Verpackung einwandfrei, aber Inhalt beschädigt | Das benötigen wir von Ihnen: |
|------------------------|---|---|------------------------------|
| DHL | Bestätigung durch Zusteller schriftlich ausstellen lassen | Bestätigung durch Zusteller schriftlich ausstellen lassen | Schadensbestätigung von DHL |
| GLS | Bestätigung durch Zusteller schriftlich ausstellen lassen | Bestätigung durch Zusteller schriftlich ausstellen lassen | Schadensbestätigung von GLS |

EB-Elektrogroßhandel benötigt die Original-Schadensbestätigung des Transport-Unternehmens.

Ohne die Unterlagen ist eine Schadensregulierung nicht möglich.

Sollten Sie vergeblich auf ein Paket warten, das wir nachweislich versandt haben, starten wir auf Wunsch eine Paketransportforschung.

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen, diese finden Sie im Internet unter <http://www.eb-elektro-gh.de>

Warenreklamation - Abwicklungsschein

| Absender | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Kundennummer | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Herr / <input type="checkbox"/> Frau / <input type="checkbox"/> Firma | | | | | | |
| Name, Vorname / Firmenname | | | | | | |
| Straße, Hausnummer | | | | | | |
| PLZ, Ort | | | | | | |
| Telefon (falls vorhanden) , Telefax (falls vorhanden) | | | | | | |
| Email (optional) | | | | | | |

| Empfänger | |
|-------------------------------|--|
| EB-Elektrogroßhandel | |
| Rosenmühlenstraße 1a | |
| 01612 Nünchritz / OT Leckwitz | |
| Reklamationsnr.: | |
| Bearbeiter: | |
| Eingegangen: | |

Rücksendung

Die Rücksendung besteht aus ___ Karton(s) mit _____ kg

Rückgabe durch DHL GLS

| Pos | Menge | Art.-Nr. | Bezeichnung | RG- oder LS-Nummer | Code* |
|-----|-------|----------|-------------|--------------------|-------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

| * Rückgabecode | | | | | |
|----------------|---|----|--|--|--|
| 01 | Ware falsch bestellt (Rücklieferung) | 06 | Doppellieferung | | |
| 02 | Ware defekt | 07 | Ware nicht bestellt | | |
| 03 | Falscher Artikel geliefert | 08 | Verpackung beschädigt | | |
| 04 | Ware zu spät geliefert | 09 | Technischer Defekt (Fehlerbeschreibung beilegen) | | |
| 05 | Ware entspricht nicht den Vorstellungen | 10 | Transportschaden (Schadensbestätigung beilegen) | | |

Bitte beachten Sie folgende Punkte

- Wir gewähren ihnen 4 Wochen Rückgaberecht. Die Ware muss im verkaufsfähigen Zustand sein
- Weiterhin können nur Artikel zurückgenommen werden, die in Originalverpackung und nicht älter als 12 Monate sind, wobei wir anteilige Kosten für die Prüfung und Bearbeitung in Höhe von 20% in Abzug bringen.
- Rücksendungen bitte unbedingt freimachen (**unfreie** Rücksendungen werden nicht angenommen).
- Größere Rücksendungen können auch abgeholt werden. Bitte Informieren Sie Ihren Sachbearbeiter unter der Fax-Nummer 035265/643378
- Technische Produkte müssen immer komplett mit Zubehör und Fehlerbeschreibung zurückgesendet werden.
- Bei Garantie-Reparaturen bitte den Kaufbeleg und die Garantiekarte beilegen. Bei fehlenden Unterlagen können wir keine Garantiereparaturen durchführen.
- Diesen ausgefüllten Abwicklungsschein bitte der Warenrücksendung beilegen!

| | |
|-----------|----------------------------|
| Ort/Datum | Firmenstempel/Unterschrift |
|-----------|----------------------------|