



Anleitung Reklamationsabwicklung

Unser Ziel ist es, einwandfreie Produkte zu liefern, mit denen unsere Kunden rundum zufrieden sind. Falls dies einmal nicht der Fall ist und es einen Grund für eine Reklamation gibt, möchten wir Ihnen mit dieser Anleitung erklären wie eine Reklamation funktioniert:

Folgendes bitte vorbereiten...



Reklamationsformular **vollständig** ausfüllen



Reklamationsteil verpacken und als solches kennzeichnen



Den reklamierten Artikel + Formular an uns retournieren

So geht es bei uns weiter...



RETOURSENDUNG an den Hersteller



PRÜFUNG durch den Hersteller



Status AKZEPTIERT – Gutschrift wird Ihnen erstellt



Status ABGELEHNT – Der Grund für die Ablehnung wird Ihnen übermittelt.

Es besteht die Möglichkeit, gegen die Entscheidung einen Widerspruch einzulegen und zusätzliche Dokumente zur Begründung einzusenden.

Bei Einreichung der **Folgekosten** ist unbedingt darauf zu achten, dass bei der Rechnung nur der Arbeitswert des Mehraufwandes verrechnet wird. Es muss sich um eine reine Folgekostenrechnung handeln. Diese kann auch an uns ausgestellt sein.

Die Bearbeitung bzw. Prüfung kann **mind. 3 Wochen** in Anspruch nehmen. Je vollständiger die Daten zur Reklamation vorliegen umso schneller erhalten wir eine Entscheidung.

Alle nötigen Formulare sind auf www.dandler.eu im TOPCAT PORTAL als Download erhältlich.
Auf Wunsch können die Formulare bei den Lieferungen beigelegt werden.