

Reclamaties

Zeer geachte klant,

Om reclamaties efficiënt te kunnen bewerken, verzoeken wij u het volgende document aandachtig te lezen, alle noodzakelijke punten te controleren en daarmee bij te dragen tot een snelle oplossing.

Ter voorkoming van misverstanden en een eenvoudigere communicatie, lichten wij de specifieke begrippen van onze producten toe (zie laatste bladzijde).

Uw contactpartner voor reclamaties is steeds uw verkoopagent ter plaatse. Deze zal uw wensen aan de betreffende productieafdeling(en) doorgeven.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Uw Hartmann-team

Controle

Om fairness voor al onze klanten te kunnen garanderen en herhaalde reclamaties voor één en dezelfde categorie te kunnen voorkomen, hebben wij gedetailleerde informatie nodig over de betreffende artikelen.



- U moet **te allen tijde** in staat zijn de goederen op verzoek van uw verkoopagent terug te geven.
- Bij reclamaties betreffende functie, materiaal, opdruk, etikettering en transport/verpakking zijn digitale foto's toereikend; er kunnen echter ook monsters worden opgevraagd. Bij reclamaties over de stretch-wrapping zijn foto's nodig van de **volledige paletten**.
- Hou er a.u.b. rekening mee dat wij bij reclamaties waarvan monsters werden opgevraagd, **10 nog niet gebruikte verpakkingen** uit een pakket nodig hebben. Verstuur a.u.b. **softpacks** in een dicht sluitende plastic zak, zodat ze zacht blijven.
- Om de betreffende productartikelen doeltreffend te kunnen opsporen, heeft uw verkoopagent **informatie over de productiedatum, -tijd etc.** nodig. **Deze informatie staat op het Easy Go -etiket** (van de betreffende palet). Het zou ideaal zijn als wij deze informatie ter beschikking hebben.

Reclamatietermijnen

Het gehele reclamatieproces kan sneller worden afgewikkeld en fouten kunnen eenvoudiger worden hersteld als uw verkoopagent zo snel mogelijk wordt ingelicht.

- Hou er a.u.b. rekening mee dat wij geen reclamaties meer kunnen aannemen als de levering reeds meer dan 14 dagen geleden heeft plaatsgevonden. Een uitzondering vormen aanwezige functiefouten die eventueel pas kunnen worden vastgesteld als het product in gebruik wordt genomen. Hier ligt de tijdgrens **bij maximum een half jaar na ontvangst**, onder die voorwaarde dat de goederen op de voorgeschreven wijze werden opgeslagen. (Zie adviezen voor opslag en gebruik.)
- Elke reclamatie wordt apart behandeld. Reclamaties dienen **niet** over een langere periode te worden verzameld.

Transport

Sommige reclamaties hebben betrekking op een door derde firma veroorzaakte transportschade. In dit geval is het heel belangrijk dat aan de hierna volgende voorwaarden wordt voldaan. Anders kunnen wij eventueel uw reclamaties niet accepteren. Het is daarom altijd beter als u van de beschadigde goederen, voordat ze van het voertuig worden afgeladen, foto's kunt maken.



- Controleer a.u.b. ook dat de zichtbare schade **direct op de CMR-vrachtbrief** wordt beschreven (en door de chauffeur wordt medeondertekend).
- Wij moeten reclamaties binnen 7 dagen nadat de goederen bij u zijn afgeleverd aan de expediteur doorgeven. Daarom is het heel belangrijk dat u uw goederen **bij aankomst** controleert, dit op het CMR-document noteert en **zo spoedig mogelijk** uw verkoopagent informeert.
- Ziet u een vrachtwagen met goederen die tijdens het transport zijn omgevallen, hoeft u deze goederen niet aan te nemen. **In dit geval moet u echter de omvang van de schade noteren op het CMR-document/vrachtbrief**, ongeacht het feit of u de gehele zending of slechts een gedeelte afwijst.
- Wanneer u besluit de palet te lossen, moet u wel beseffen dat u verantwoordelijk bent voor de opslag van de beschadigde goederen. Gebruik a.u.b. **geen** producten van de beschadigde palet(ten). Informeer direct uw verkoopagent. In dit geval moet u de **schade ook op het CMR-document** noteren. Onze verzekering kan binnen een termijn van **10 dagen** (na ontvangst van de reclamaties) de paletten bij u ter plaatse onderzoeken. Gedurende deze termijn **mogen de producten niet worden aangeraakt**.

Adviezen voor opslag en gebruik

Voor de opslag en het gebruik is de klant verantwoordelijk. Om er zeker van te zijn dat onze producten tijdens de opslag en het gebruik hun uitstekende kwaliteit behouden, verzoeken wij u zich aan de volgende adviezen te houden.

- **Kleurechtheid:**

Laat geen directe zonnestralen op de opgeslagen producten inwerken.

- **Vochtigheid:**

Het meest geschikt is een schoon, droog magazijn. Geadviseerd wordt een opslag bij een relatieve vochtigheid van 50 % tot 65 %, zodat de verpakking stevig blijft.

- **Opslagtijd:**

De verpakkingen niet langer opslaan dan nodig (6 maanden). Geadviseerd wordt de producten te gebruiken in de volgorde zoals zij werden ontvangen (first in first out).

- **Opslagstructuur:**

Om schade te voorkomen, mogen de pakketten op de paletten niet overhellen. De paletten mogen niet hoger dan ca. 2,7 m worden gestapeld en niet meer dan 2 op elkaar. Bij voorkeur moet zich tussen de paletten een beschermlaag bevinden.



Met eieren gevulde pakken - paletten:

- **Stapeling:**

Maximaal 5 x 6 lagen.

Tussen elke 6^{de} laag een beschermlaag.

- **Extra bescherming:**

Bij een hogere stapeling als geadviseerd, moet een extra bescherming aan de kant worden aangebracht en zijn tussenlagen noodzakelijk.



Met eieren gevulde pakken - dozen voor de detailhandel:

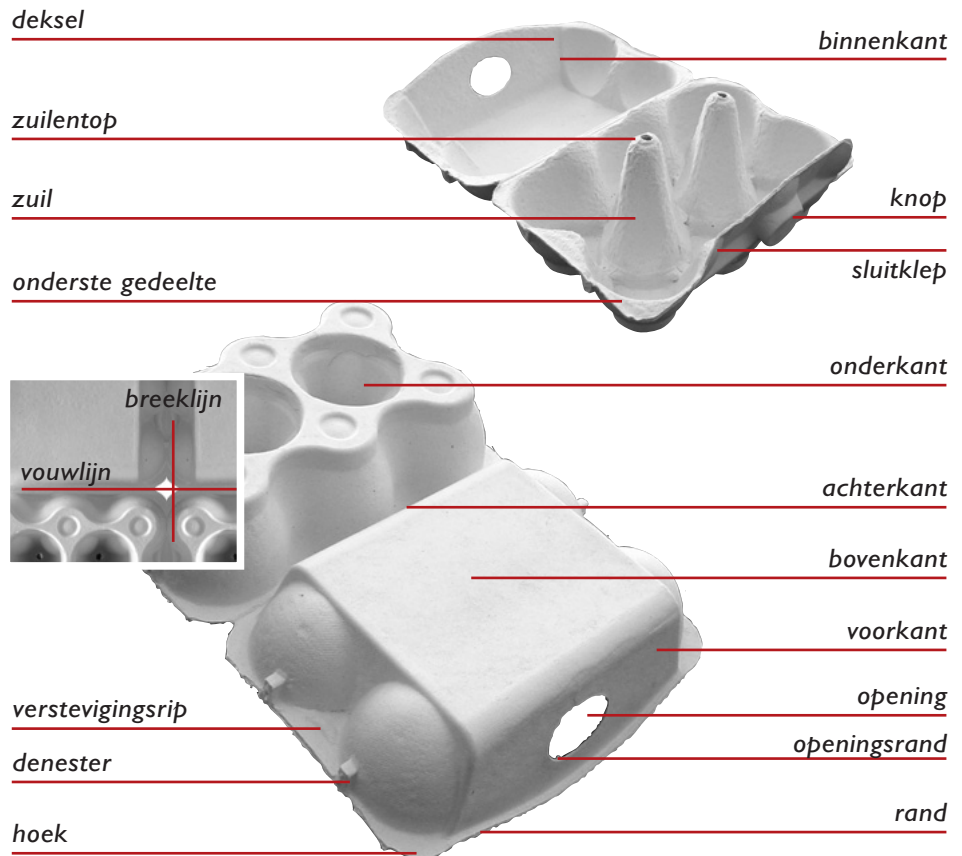
- Op de foto ziet u een voorbeeld van de stapeling van onze dozen voor de detailhandel.

- Wanneer u de dozen niet nog eens extra in een verpakkingsdoos inpakt, adviseren wij u na elke 5de laag een tussenlaag aan te brengen.

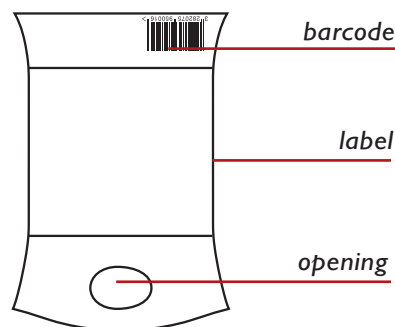


Vakbegrippen

In de volgende grafische lijst staan de meest gebruikte en specifieke begrippen van onze producten om misverstanden bij het reclameren te voorkomen.



label



direct bedrukking

