

Reklamationsverfahren

Lieber Kunde,

um eine effiziente Bearbeitung von Reklamationen zu gewährleisten, bitten wir Sie, das folgende Dokument aufmerksam zu lesen, alle erforderlichen Punkte zu prüfen und dadurch zu einer schnellen Lösung beizutragen.

Um Missverständnissen vorzubeugen, haben wir zur Erleichterung der Kommunikation eine Illustration zu den produktbezogenen Fachbegriffen beigefügt (siehe letzte Seite).

Ihr Ansprechpartner für Reklamationen ist immer der für Sie zuständige Verkaufsleiter. Dieser wird Ihr Anliegen an die betreffende(n) Produktionsstätte(n) weiterleiten.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe.
Ihr Hartmann-Team

Warenprüfung

Um Fairness für alle unsere Kunden zu gewährleisten und wiederholte Reklamationen für ein und dieselbe Kategorie zu vermeiden, benötigen wir detaillierte Informationen über die betroffenen Artikel.

- Stellen Sie bitte immer sicher, dass die Waren nach Aufforderung Ihres zuständigen Verkaufsleiters zurück gegeben werden können.
- Bei Reklamationen bezüglich Funktion, Material, Bedruckung,



Etikettierung und Transport/Verpackung, können Digitalfotos ausreichend sein. Aber es können auch Muster angefordert werden. Bei Reklamation der Palettenwicklung werden Fotos von ganzen Paletten benötigt.

- Bitte beachten Sie, dass wir bei Reklamationen, zu denen Muster angefordert werden, je 10 zusammenhängende Packungen aus einem Bündel benötigen. Bitte versenden Sie zu weiche Verpackungen in einem dicht schließenden Plastikbeutel, damit sie zur Begutachtung ihren Zustand beibehalten.
- Damit wir die betreffenden Waren lückenlos rückverfolgen können, benötigt Ihr Verkaufsleiter die Angaben über Produktionsdatum, -uhrzeit

etc., die sich auf dem „Easy Go“-Etikett (der betroffenen Palette) befinden. Dieses sollte idealerweise mitgegeben werden.

Reklamationsfristen

Der gesamte Reklamationsprozess wird beschleunigt und Fehler können leichter behoben werden, wenn Sie Ihren Hartmann Verkaufsleiter so schnell wie möglich benachrichtigen.

- Bitte beachten Sie, dass wir keine Reklamationen mehr entgegennehmen können, wenn die Lieferung bereits mehr als 14 Tage zurückliegt – ausgenommen sind Funktionsfehler, die möglicherweise erst feststellbar sind, wenn das Produkt in Gebrauch genommen wird. Hier liegt die Zeitgrenze bei bis zu einem halben Jahr nach Erhalt,

Reklamationsverfahren

vorausgesetzt, die Ware wurde unter den empfohlenen Lagerbedingungen gelagert (siehe Empfehlungen für Lagerung und Gebrauch).

- Jede Reklamation wird separat bearbeitet. Reklamationen sollten nicht über einen längeren Zeitraum gesammelt werden.

Transport

Bei manchen Reklamationen geht es um Transportschäden, die von einem Drittunternehmen verursacht worden sind. In solchen Fällen müssen unbedingt die nachstehenden Bedingungen erfüllt werden, sonst können wir Ihre Reklamation möglicherweise nicht annehmen.

Bitte denken Sie daran, dass Sie von beschädigten Waren am besten noch vor der Entladung vom Fahrzeug Fotos machen.

- Achten Sie darauf, dass äußerlich erkennbare Schäden direkt im CMR-Frachtbrief eingetragen werden (und vom Fahrer gegengezeichnet werden).

• Wir sind verpflichtet, dem Transportunternehmen schriftliche Reklamationen binnen 7 Tagen nach Ablieferung der Ware bei Ihnen zuzusenden. Deshalb ist es wichtig, dass Sie Ihre Waren bei der Ankunft überprüfen, etwaige Schäden auf dem CMR-Frachtbrief angeben und den für Sie zuständigen Verkaufsmitarbeiter so rasch wie möglich in Kenntnis setzen.

- Falls ein LKW Waren anliefern möchte, die während des



Transports umgekippt sind, kann die Annahme der Waren verweigert werden. Sie müssen jedoch das Ausmaß des Schadens im CMR-Frachtbrief eintragen, ungeachtet dessen, ob Sie die Annahme der gesamten Ladung oder lediglich von Teilen der Ladung verweigern.

- Wenn Sie sich für die Entladung der Paletten entscheiden, sollten Sie wissen, dass Sie für die Lagerung der beschädigten Produkte verantwortlich sind. Bitte verwenden Sie keine Produkte von beschädigten Paletten. Setzen Sie den für Sie zuständigen Verkaufsmitarbeiter unverzüglich in Kenntnis. Auch in solchen Fällen müssen Sie den Schaden auf dem CMR-Frachtbrief festhalten. Unsere

Versicherungsgesellschaft wird dann die Paletten innerhalb von 10 Tagen (nach Erhalt der Reklamation) an Ihrem Standort in Augenschein nehmen. Während dieser Zeit müssen die Produkte unangetastet bleiben.

- Im Fall eines Sachschadens, der von einem Transportunternehmen verursacht worden ist, muss der Schaden im CMR-Frachtbrief beschrieben (und vom Fahrer gegengezeichnet) werden. Im Zweifelsfall wenden Sie sich bitte an den für Sie zuständigen Verkaufsmitarbeiter.

Reklamationsverfahren

Fachbegriffe

In der nachfolgenden Grafik sind die häufigsten produktbezogenen Fachbegriffe illustriert, um Missverständnisse im Reklamationsverfahren zu vermeiden.

