

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**, 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

Manche Reklamationen betreffen durch eine Drittfirma verursachte Transportschäden. In solchen Fällen ist es äußerst wichtig, dass die nachfolgend beschriebenen Bedingungen erfüllt werden. Ansonsten können wir Ihre Reklamation möglicherweise nicht anerkennen. Bitte beachten Sie, dass es immer das Beste ist, wenn Sie Fotos von der beschädigten Ware machen können, **bevor sie vom Fahrzeug entladen wird.**



- Bitte stellen Sie sicher, dass sichtbare Schäden **direkt auf dem CMR-Frachtbrief** beschrieben (und vom Fahrer gegengezeichnet) werden.
- Wir müssen schriftliche Reklamationen innerhalb von 7 Tagen nach Auslieferung der Waren an die Spedition weiterleiten. Deshalb ist es wichtig, dass Sie Ihre Ware **bei Ankunft** prüfen, dies auf dem CMR-Dokument vermerken und **so bald wie möglich** Ihren Verkaufsleiter benachrichtigen.
- Trifft ein LKW mit Waren ein, die während des Transports umgekippt sind, kann die Annahme der Waren verweigert werden. **Sie müssen in diesem Fall aber das Ausmaß des Schadens auf dem CMR-Dokument/Frachtbrief vermerken**, ungeachtet dessen, ob Sie die gesamte Lieferung oder nur einen Teil davon zurückweisen.
- Wenn Sie sich dafür entscheiden, die Paletten zu entladen, übernehmen Sie damit die Verantwortung für die Lagerung der beschädigten Produkte. Bitte verwenden Sie keine Produkte aus der/den beschädigten Palette(n) und benachrichtigen Sie unverzüglich Ihren Hartmann Verkaufsleiter. Unter diesen Umständen bitten wir Sie, den **Schaden auch auf dem CMR-Dokument zu vermerken**. Unsere Versicherungsagentur kann innerhalb einer Frist von **10 Tagen** (nach Erhalt der Reklamation) die Paletten bei Ihnen vor Ort inspizieren. Während dieser Frist **müssen die Waren unberührt bleiben**.

Empfehlungen für Lagerung und Gebrauch

Für die Lagerung und den Gebrauch ist der Kunde verantwortlich. Um sicherzustellen, dass unsere Produkte während der Lagerung und des Gebrauchs ihre hohe Qualität behalten, befolgen Sie bitte die folgenden Empfehlungen:

- **Farbechtheit:**

Bitte vermeiden Sie die Lagerung unter direkter Sonneneinstrahlung.

- **Feuchtigkeit:**

Am besten geeignet ist ein sauberes, trockenes Lager. Empfohlen wird eine Lagerung bei 50% bis 65% relativer Feuchtigkeit, um die Stabilität der Verpackung uneingeschränkt zu erhalten.

- **Lagerzeit:**

Die Verpackungen sollten nicht länger als nötig gelagert werden (6 Monate). Es wird daher empfohlen, die Produkte in der Reihenfolge ihres Eingangs zu verwenden („first in first out“).

- **Lagerstruktur:**

Um Schäden zu vermeiden, sollten die Bündel auf der Palette nicht überhängen. Die Paletten sollten nicht höher als ca. 2,7 m und in höchstens 2 Lagen gestapelt werden - am besten mit einer Schutzlage dazwischen.



Mit Eiern gefüllte Höcker:

- **Stapelung:**

Maximal 5 x 6 Lagen.

Zwischen je 6 Lagen eine Schutzlage.

- **Zusätzlicher Schutz:**

Bei höherer Stapelung als empfohlen sind ein zusätzlicher Seitenschutz und Zwischenlagen erforderlich.



Mit Eiern gefüllte Kleinverpackungen:

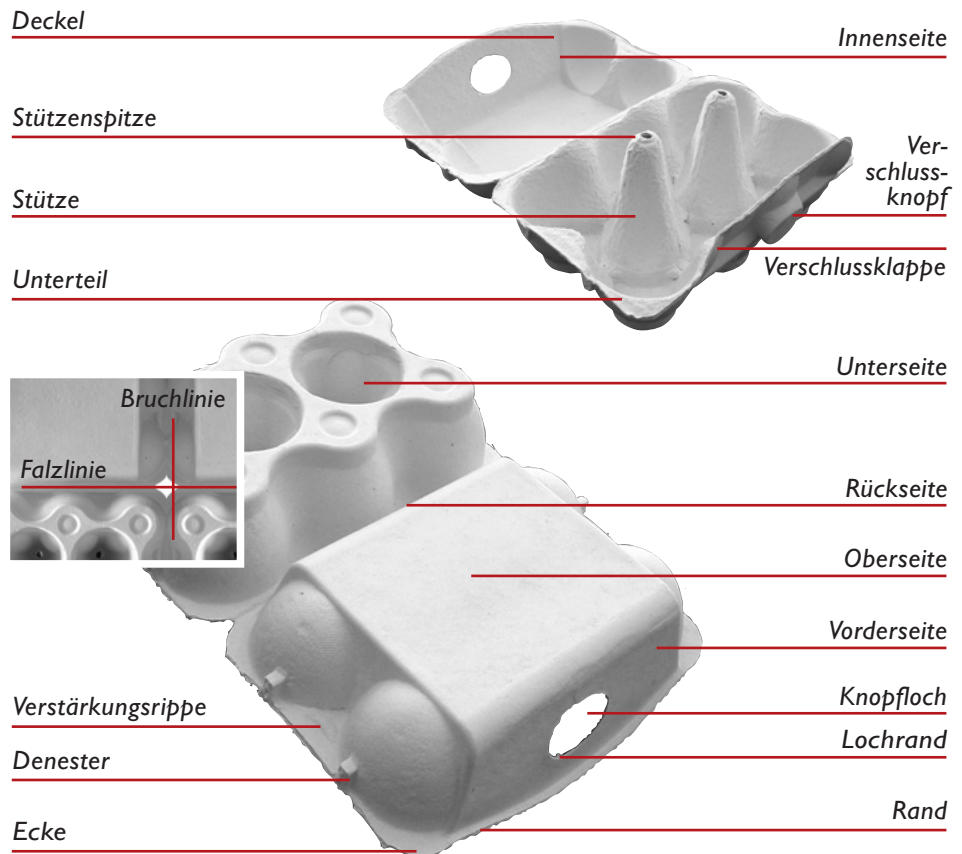
- Auf dem Foto ist ein Beispiel für die Stapelung unserer Kleinverpackungen dargestellt.

- Wenn Sie keine Umkartons verwenden, empfehlen wir, nach jeder 5. Lage eine Zwischenschutzlage.

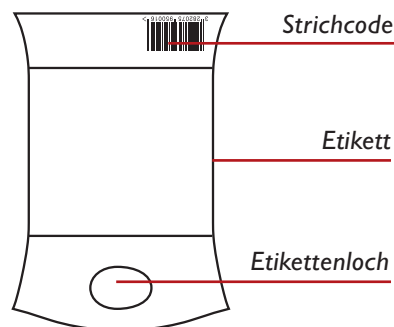


Fachbegriffe

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



Etikett



Direktdruck

