

WARENRÜCKGABE / TRANSPORTSCHÄDEN



(Bitte korrekte Postanschrift)

ABSENDER (bitte unbedingt angeben)

Name / Vorname: _____

Einrichtung: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Tel.: _____

Fax: _____

Kundennummer: _____

Rechnungsnummer: _____

Auftragsnummer: _____

AUREDNIK GmbH

Spiel- und Lernmittel
 Kindergarten- und Schulbedarf
 Kindermöbel

Am Kirschbaum 5
 63856 Bessenbach

Tel.: (06095) 99 790-0
 Fax: (06095) 99 790-200
 E-Mail: info@arednik.de

Freecall: (0800) 287 33 64
 Freefax: (0800) 287 33 65
 Internet: www.arednik.de

Ihre zuständigen Sachbearbeiter/-innen:

(Mo. – Do. 7³⁰ bis 17 Uhr, Fr. 7³⁰ bis 15³⁰ Uhr)

Natascha Kadow Tel.: (06095) 99 790-132
Martina Reuss Tel.: (06095) 99 790-123
Björn Kästner Tel.: (06095) 99 790-300

E-Mail: kundenservice@arednik.de

Bitte keine Pakete UNFREI an uns schicken, da hierfür Kosten entstehen, die zu Ihren Lasten gehen.

WARENRÜCKGABE
 Grund der Rückgabe:

TRANSPORTSCHÄDEN
 Angabe des Schadens:

Bitte um: Ersatz
 Gutschrift

Bitte um: Ersatz
 Gutschrift

| Artikel-Nummer | Artikelbezeichnung | Menge | Einzelpreis | Gesamtpreis |
|---|--------------------|-------|-------------|-------------|
| Bitte achten Sie beim Ausfüllen auf die genaue Artikel-Nummer. Es kommen sowohl 6- als auch 7-stellige Artikel-Nummern vor! | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Datum: _____

Unterschrift: _____

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

unser größtes Ziel ist Ihre Zufriedenheit und ein bestmöglicher Service!

Sollte dennoch etwas schief gelaufen sein, so sind wir bestrebt, das Problem kundenfreundlich, reibungslos und kulant zu lösen. Anhand folgender Beispiele und Angaben möchten wir versuchen, Ihnen den Ablauf bei Reklamationen zu erklären und vielleicht schon ein paar Antworten zu geben.

WARENRÜCKGABE

Für **Umtauschsendungen und Reklamationen** bieten wir Ihnen einen Sonderdienst unseres Partners **DHL** an. Nach telefonischer Absprache senden wir Ihnen einen Rückschein, mit dem Sie Ihre Ware ganz bequem einem Paketfahrer direkt oder bei der Post abgeben können. Gerne informieren wir Sie über die Details, rufen Sie uns an (Kontakt umseitig).

Grundsätzlich vom Umtausch ausgenommen sind Bücher, Tonträger, Sonderanfertigungen und Speditionsgüter wie Möbel, Sofas und Außenspielgeräte.

TRANSPORTSCHÄDEN

1. Lassen Sie die Ware und die Verpackung auf jeden Fall unverändert.
2. Melden Sie den Schaden beim Transportunternehmen, wie unten aufgeführt.
3. Setzen Sie sich mit unserer Reklamationsabteilung in Verbindung (Kontakt umseitig).
4. Beschädigte Ware keinesfalls vor Rücksprache mit uns zurücksenden.



Was sollten Sie tun, wenn...



Verpackung beschädigt



Verpackung einwandfrei, Inhalt beschädigt



Diese Unterlagen benötigen wir von Ihnen

| | | | | |
|-------------------------|---|--|---|---|
| Transport per... |  DHL | Bestätigung durch den Post-/DHL-Boten ausstellen lassen | Sofort das zuständige Postamt/DHL-Depot verständigen. Besichtigung und Tatbestandsaufnahme beantragen. Originalverpackte Sendung vorlegen | Schadensbestätigung von Post/DHL |
| |  Spedition | Schäden an der Ware an uns melden | Schäden innerhalb von 24 Std. an uns melden | Ohne diese Unterlagen ist eine Schadensregulierung nicht möglich |
| | | In Gegenwart des anliefernden LKW-Fahrers auspacken und von diesem den Schaden auf dem Frachtbrief bescheinigen lassen | Fuhrunternehmen verständigen und eine Besichtigung beantragen | Frachtbrief mit Schadensbestätigung auf der Rückseite |
| | | Schäden an der Ware innerhalb von 4 Tagen an uns melden | Schäden innerhalb einer Woche an uns melden | Ohne diese Unterlagen ist eine Schadensregulierung nicht möglich |