

# Hinweise zu Reklamation, Rücklieferung und Umtausch



Sehr geehrte Damen und Herren,

trotz großer Mühe und Sorgfalt werden manchmal Fehler gemacht und es kommt zu Reklamationen, Rücklieferungen oder Umtausch.

Um diese schnell und unbürokratisch abzuwickeln, nachstehend ein paar Hinweise:

1. Füllen Sie das Reklamationsblatt (siehe Rückseite) bitte zunächst vollständig aus und senden es uns möglichst **per Mail oder Fax an unseren Stammsitz in Deutschland**. Der Umtausch/Austausch von Ware erfolgt ausschließlich von bzw. über Deutschland.
2. Bitte warten Sie unsere Rückmeldung ab, die telefonisch, per Mail oder Fax erfolgt. Unser Vertrieb macht Ihnen einen Vorschlag, wie das Problem schnell behoben werden kann. **Bitte senden Sie keine Ware ohne Rücksprache mit uns zurück.**
3. Sollte Ware - nach Rücksprache mit uns - zurückgeliefert werden müssen, so fügen Sie bitte das Reklamationsblatt und eine Kopie unseres Lieferscheines bei.

**Die Rücklieferung muss an folgende Adresse erfolgen:**

**GOECKE GmbH & Co. KG, Ruhrstraße 38, 58332 Schwelm, Deutschland**

Bitte beachten Sie auch, dass kommentarlos an uns zurückgelieferte Ware den schnellen Ablauf bremst.

Unfrei versendete Rücklieferungen werden von uns nur dann akzeptiert, wenn dies vorher mit uns abgesprochen wurde und die Rücksendung auf einer berechtigten Reklamation (Qualitätsmangel, Fehler von uns) beruht. Ansonsten behalten wir uns eine Nachberechnung der angefallenen Portokosten vor.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an unseren Vertrieb.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Goecke-Team

## TRANSPORTSCHADEN!? WAS SIE TUN SOLLTEN, WENN ...



Transport per....	Verpackung beschädigt ist	Verpackung einwandfrei, aber Inhalt beschädigt ist
<b>Paketdienst</b>	Annahme der Ware beim Paketzusteller verweigern und Schadensbestätigung verlangen. <b>Schaden sofort an unsere Vertriebsabteilung melden.</b>	<b>Schaden sofort an unsere Vertriebsabteilung melden.</b> In allen Fällen sind Waren und Verpackungen in dem Zustand zu belassen, in dem sie sich bei der Entdeckung des Schadens befanden.
<b>Spedition</b>	Waren in Gegenwart des anliefernden LKW-Fahrers auspacken und von diesem den Schaden sofort auf dem Frachtbrief bescheinigen lassen oder die Annahme verweigern. <b>Schaden sofort an unsere Vertriebsabteilung melden.</b>	Fotografieren zur Beweissicherung. <b>Schaden sofort an unsere Vertriebsabteilung melden.</b>

# REKLAMATIONSBLATT

info@goecke.de oder Fax-Nr. +49 (0) 23 36 - 47 90 - 10



ABSENDER:

Firma: .....

.....

Anschrift: .....

PLZ, Ort: .....

Telefon: .....

Fax: .....

E-Mail: .....

Ansprechpartner: .....

Lieferschein-Nr.: .....

Lieferschein-Datum: .....

Kunden-Nr.: .....

Hauptsitz Lager- und Logistik Zentrum:  
**GOECKE GmbH & Co. KG**  
Ruhrstraße 38  
58332 Schwelm

Tel. +49 (0) 23 36 - 47 90 - 0  
Fax +49 (0) 23 36 - 47 90 - 10  
E-Mail: info@goecke.de  
Internet: www.goecke.de

Bitte füllen Sie dieses Blatt unter Berücksichtigung der umseitigen Hinweise vollständig aus.

**Die folgenden Positionen weisen Fehler auf:  
(Fehlerursache bitte angeben, siehe Legende)**

- mögliche Fehlerursachen:**
- 1 = von GOECKE falsch gepackt, bzw. Fehler bei der Auftragserfassung
  - 2 = von uns falsch bestellt
  - 3 = Mängel am Produkt
  - 4 = Sonstiges

Bestell-Nr.	Stückzahl	Fehlerbeschreibung	Ursache

Vorschlag des Kunden zur Fehlerbehebung:

.....

.....

.....

Interne Vermerke von GOECKE (bitte hier nichts eintragen):

.....

.....

.....