

Zurückgesendete Produkte

Vorabtausch bestellt?					Fehlerbeschreibung / Bemerkung
Ja	Nein	Menge	Seriennummer(n)	Versionsnummer(n)	
Artikelnummer		Modell / Hersteller		Auftrags-, Bestell- / Lieferscheinnummer	
Vorabtausch bestellt?					Fehlerbeschreibung / Bemerkung
Ja	Nein	Menge	Seriennummer(n)	Versionsnummer(n)	
Artikelnummer		Modell / Hersteller		Auftrags-, Bestell- / Lieferscheinnummer	
Vorabtausch bestellt?					Fehlerbeschreibung / Bemerkung
Ja	Nein	Menge	Seriennummer(n)	Versionsnummer(n)	
Artikelnummer		Modell / Hersteller		Auftrags-, Bestell- / Lieferscheinnummer	
Vorabtausch bestellt?					Fehlerbeschreibung / Bemerkung
Ja	Nein	Menge	Seriennummer(n)	Versionsnummer(n)	
Artikelnummer		Modell / Hersteller		Auftrags-, Bestell- / Lieferscheinnummer	

Bei weiteren Positionen füllen das Dokument bitte nochmals aus.

Weitere wichtige Informationen zur Reklamationsabwicklung finden Sie auf der folgenden Seite.

>> INFORMATIONEN ZUR REKLAMATIONSABWICKLUNG<<

Dies Seite dient Ihrer Information und muss der zurückgesendeten Ware nicht beigelegt werden.

- Bitte fügen Sie das oben genannte Formular der Rücksendung bei. Diese Informationen sind wichtig, um die Lieferung richtig zuzuordnen und weitere Schritte einzuleiten.
- Die Eckelmann AG behält sich das Recht vor, Lieferungen abzulehnen oder kostenpflichtig zurückzusenden, sollten diese nicht eindeutig zugeordnet werden können.
- Bitte nutzen Sie für jede Korrespondenz die zugehörige Retouren Nummer. Sollten Sie vorab eine Retouren Nummer erhalten haben, tragen Sie diese unbedingt auf dem Formular ein.
- Vermerken Sie bitte im Feld **[Ansprechpartner bei Eckelmann AG]** Ihren zuständigen Kundenbetreuer im Vertrieb. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie eine Vereinbarung zur Abwicklung vorab besprochen haben.
- Bitte beachten Sie, dass die Erfassung, Bewertung und Reparatur eines Produktes Zeit in Anspruch nimmt. **Eine Bearbeitungszeit von 4-8 Wochen** ist üblich. Im Einzelfall kann die Zeit jedoch kürzer oder länger ausfallen.
- Sollten Sie einen sofortigen **Austausch** für ein reklamiertes Produkt benötigen, bestellen Sie bitte ein neues Produkt über den regulären Bestellprozess. Markieren Sie in diesem Fall den Punkt „Vorabaustausch bestellt“ (siehe Artikelnummer bei „Zurückgesendete Produkte“). In diesem Fall werden wir prüfen, ob die Abwicklung durch Gutschrift möglich ist. Einen Anspruch auf Gutschrift gibt es jedoch nicht.

Anerkennung

Eine berechnete Reklamation kann nur anerkannt werden, wenn folgende Mindestvoraussetzungen vorliegen:

- Das Produkt befindet sich innerhalb der Gewährleistung,
- Der Fehler lag bei Auslieferung bereits vor,
- Das Produkt befindet sich im Originalzustand

Im Falle der Anerkennung, behält sich die Eckelmann AG das Recht vor, frei über die weitere Abwicklung zu entscheiden. Dies kann unter anderen eine REPARATUR, ein ERSATZ oder eine GUTSCHRIFT sein.

Ablehnung

Bei einer unberechneten Reklamation behält sich die Eckelmann AG das Recht vor, Ihnen eine Bearbeitungspauschale **in Höhe von 180€** in Rechnung zu stellen. Im Falle einer kostenpflichtigen Reparatur wird diese Pauschale verrechnet.

Kulanz

Jegliche Form der Kulanz ist als einmalige Sonderleistung zu betrachten.