

## Abläufe bei einer Reklamation

ab dem 1.2.2016

### STETS NOTWENDIGE ANGABEN:

Berater- und Shownummer – am besten in der Betreffzeile

Artikelnummer, Kundenname

ggf. Versandadresse – wenn abweichend von der Bestellung, bitte bereits in der 1. Mail bekanntgeben

Reklamationsgrund: Bruch bei Anlieferung (DS), beim Gebrauch (DU) oder ggf. andere Gründe.

Der Vorgang wird komplett im System erfasst. Sie erhalten anschließend eine Bearbeitungsnummer. Bearbeitungszeit in der Regel ca. 5 Tage.

**Stoneware-Produkte**, unabhängig von der 30 Tage Frist

Stoneware-Produkte müssen nicht rückgeholt oder eingeschickt werden,

Die Direktorinnen nehmen keine Stoneware-Reklamation entgegen!

- **Meldung der Reklamation über Email oder Telefon. Auch durch Einsendung des Bestellscheins möglich. Foto zum Schaden ist hilfreich.**

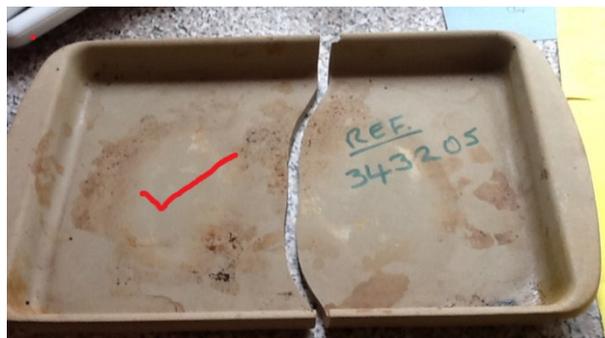
Bearbeitungsnummer bitte **groß** mit Filzstift oder ähnlichem **direkt** auf die Stoneware schreiben, ein Foto machen und dieses nach Kriftel schicken.

Sobald das Foto eingegangen ist, wird der Versand der Ersatzlieferung veranlasst. Das beanstandete Produkt kann vor Ort entsorgt werden.

#### RICHTIG

Die ganze Form ist auf dem Foto zu sehen.

*Die Nummer ist deutlich und groß zu sehen.*  
(Gut geeignet sind Eddingstifte, dicke Filzstifte, sogar Nagellack)



#### FALSCH,

auf Zettel geschrieben, reicht nicht



ohne Nummer nicht ausreichend



## Produkte unter € 50 Warenwert

- müssen nicht zurück geschickt werden  
Die Reklamation am besten per E-Mail mit Foto der defekten Ware oder per Telefon beim Customer Service einreichen. Nach der Bearbeitung erfolgt der Versand sofort.

Nach Ablauf der 30 Tage- Frist müssen die Produkte – wie bisher - auf eigenen Kosten eingeschickt werden!

### **Achtung Änderung ab sofort!**

- Die Reklamation per Email oder Telefon melden.
- Sie erhalten eine Bearbeitungsnummer und die Versandadresse.
- **Bearbeitungsnummer muss auf den Karton geschrieben werden**
- Versand an : **TIGERS GmbH**
- Nach Eintreffen des defekten Produkts erfolgt der Neuversand

## Produkt über € 50 Warenwert

- werden innerhalb der 30 Tage wie gehabt abgeholt. Der Versand der Ersatzlieferung erfolgt nach Eintreffen der Ware.

Nach Ablauf der 30 Tage- Frist müssen die Produkte – wie bisher - auf eigenen Kosten eingeschickt werden!

### **Achtung Änderung ab sofort!**

- Die Reklamation per Email oder Telefon melden.
- Sie erhalten eine Bearbeitungsnummer und die Versandadresse.
- **Bearbeitungsnummer muss auf den Karton geschrieben werden**
- Versand an : **TIGERS GmbH**
- Nach Eintreffen des defekten Produkts erfolgt der Neuversand