

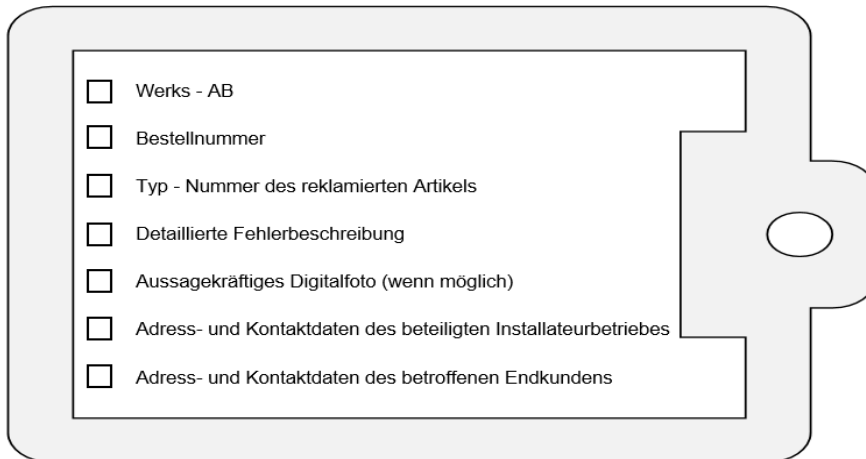
Leitfaden für eine zügige Reklamationsbearbeitung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um im Falle einer Reklamation schnellstmöglich handeln zu können, bitten wir Sie, die folgenden 4 Schritte zu beachten:

1. Benötigte Informationen zur Reklamationserfassung

Bitte melden Sie uns jede Reklamationen schriftlich (per E-Mail) und stellen Sie sicher, dass diese mit den Angaben der nachstehenden Checkliste versehen sind.



A checklist for claim processing, presented as a light gray rounded rectangle with a keyhole-shaped cutout on the right side. Inside the rectangle, there is a white box containing a list of seven items, each with an empty square checkbox to its left:

- Werks - AB
- Bestellnummer
- Typ - Nummer des reklamierten Artikels
- Detaillierte Fehlerbeschreibung
- Aussagekräftiges Digitalfoto (wenn möglich)
- Adress- und Kontaktdaten des beteiligten Installateurbetriebes
- Adress- und Kontaktdaten des betroffenen Endkundens

Solange diese Angaben bei uns nicht vollständig eingegangen sind, kann sich die Reklamationsbearbeitung verzögern.

2. Keine selbstständige Nachbestellung des reklamierten Artikels

Verzichten Sie bitte darauf, das reklamierte Teil parallel zur Reklamation bei uns „nachzubestellen“. Senden Sie vielmehr bitte stets eine schriftliche Reklamationsmeldung, mit den oben genannten Informationen, an unser Vertriebsteam.

3. Badmöbelnutzung des Endkunden im Falle einer Reklamation

Um den Endkunden die Nutzung der Badmöbel weitestgehend zu ermöglichen, bitte wir Sie darum, mit Ihrem Fachhandwerkspartner zu klären, ob die Anlage trotz des Mangels montiert werden kann.

4. Vorgehensweise bei einer berechtigten Reklamation

4.1 Kundendienstinsatz (Möglichkeit 1)

- die Ersatzware wird in der Regel vom Kundendienst mitgebracht
- die ausgetauschte Ware wird vom Kundendienst mitgenommen oder nach Rücksprache bauseits entsorgt

4.2 Selbsttausch (Möglichkeit 2)

- bei einem Selbsttausch benötigen wir die gewünschte Lieferadresse und einen Kostenvoranschlag
- die Austauschkostenrechnung wird nur dann akzeptiert, wenn diese von uns vorab schriftlich zugesagt wurde

Wir danken Ihnen für die Einhaltung dieser Richtlinien!

Ihre SANIPA Badmöbel GmbH