

Scheibel GmbH

-Serviceleitfaden-

Scheibel GmbH, 49434 Neuenkirchen-Vörden
www.scheibel-gmbh.de

Jede Reklamation ist eine neue Herausforderung, deshalb legen wir grossen Wert auf Sorgfalt und Genauigkeit.

Das Reklamationsmanagement der Scheibel GmbH ist umfangreich. Jedes eingesandte Produkt wird überprüft und im Falle einer berechtigten Reklamation schnellstmöglich dem Vorlieferanten oder Hersteller übergeben.

Bitte beachten Sie, dass die Scheibel GmbH keinen Einfluss auf die von Vorlieferanten und Herstellern eingeführten Reklamationszyklen hat.

Nachfolgend finden Sie einige wichtige Hinweise für eine zügige und stressfreie Abwicklung.

1. Reklamationsunterlagen

Folgende Unterlagen werden benötigt:

- Partnername
- Partnernummer (Kundennummer)
- Rechnungsnummer
- Detaillierte Fehlerbeschreibung
- Probedruck
- Statusseite (z. B. bei Brother Trommeln)
- Seriennummer (z. B. bei KonicaMinolta Produkten)

Bitte nutzen Sie unser Formular „Mangelanzeige“.

2. Reklamationsablauf

a) Reklamationsformular

Laden Sie das Formular „Mangelanzeige“ aus dem Internet.

b) Reklamationseinsendung

Unfreie Sendungen können nicht angenommen werden.

c) Unberechtigte Reklamationen

Reklamierte Artikel können nicht bearbeitet werden, wenn die Ware

- die angegebene Garantiezeit des Herstellers überschritten hat (Aufdruck / Etikett des Herstellers).
- leer oder nahezu leer gedruckt worden ist („schlechte Druckqualität“, „Farbe fehlt“).
- nicht von uns bezogen wurde.
- nach interner Prüfung einwandfrei druckt, bzw. ein Fehler definitiv nicht festgestellt werden kann.
- neu, original verpackt und/oder unbenutzt ist. Hier behalten wir uns eine Rücksendung ungenutzter Ware bzw. eine Kulanzgutschrift gegen Abzug einer Pauschale vor, sofern die Ware in einem verkaufsfähigen Zustand bei uns eintrifft (keine Klebereste, keine Beschriftungen etc.) und nicht überaltert ist.
- manuell / mechanisch oder durch falsche Handhabung beschädigt worden ist (z.B. eingerissene Kontaktstreifen bei Refill-Patronen).
- in einem nicht reklamierbaren Zustand eintrifft (massiv verschmutzt, Sturzschaden).
- aus logistischen Gründen direkt an den Hersteller geschickt werden muss.

Inhalt

1. Reklamationsunterlagen	1
2. Reklamationsablauf	1
a) Reklamationsformular	1
b) Reklamationseinsendung	1
c) Unberechtigte Reklamationen	1
3. Retouren	1
4. Transportschaden	1
a) Offensichtlich	1
b) Verdeckt	1
5. Formular Mangelanzeige	2

3. Retouren

Für Sie extra bestellte Artikel („Exoten“) und Sonderposten sind von der Reklamation (Rückgabe) ausgeschlossen.

4. Transportschaden

a) Offensichtlich

Bitte melden Sie den Schaden sofort dem Frachtführer.

b) Verdeckt

Bitte melden Sie uns den Schaden schriftlich.

Noch ein Hinweis in eigener Sache:

Wir bedauern sehr, dass Sie Probleme mit einem von uns gelieferten Produkt haben.

Bitte prüfen Sie, ob es sich wirklich um einen Mangel handelt. Bitte nutzen Sie dafür die Rubrik „TIPPS“ auf unserer Homepage. Hier finden Sie Hinweise, die das Erkennen einer Reklamation erleichtern oder Abhilfe des Problems schaffen.

Leider erhalten wir häufig Module ohne Angaben von Gründen und fehlendem Probedruck.

Reklamationen mit fehlenden Informationen können nicht bearbeitet werden.

Unberechtigte Reklamationen werden der nächsten Warensendung an Sie beigelegt.

Stark verschmutzte, nicht zu bearbeitende Module werden fotografiert und der Entsorgung zugeführt.

Dieser Leitfaden dient der einfachen und unkomplizierten Reklamationsbearbeitung und sollte nicht zum „Leidfaden“ werden.

Bei Fragen rufen Sie uns einfach an.

Scheibel GmbH
Reklamationsabteilung
Fehrenkamp 7

D-49434 Neuenkirchen-Vörden

Ort, Datum

5. Formular Mangelanzeige

Wir bedauern sehr, dass Sie Probleme mit dem von uns gelieferten Produkt haben.
Eine sachgerechte, zügige Reklamationsbearbeitung ist nur möglich bei:

- **Einsendung frei Haus ! Unfrei-Sendungen können nicht angenommen werden.**
- **Angabe von Rechnungsnummer und Artikelnummer.**
- **Detaillierte Fehlerbeschreibung. PROBEAUSDRUCK !**

Wir reklamieren bei Ihnen wie folgt:

RE-Nr.	Menge	Art.-Nr.	Detaillierte Fehlerbeschreibung

Partnernummer: _____

Ansprechpartner: _____

Telefonnummer für Nachfragen: _____

- DOA (Dead on Arrival)
- Defekt innerhalb Garantie
- Defekt außerhalb Garantie
- Anderer Grund

- Falschliefierung; Artikel entspricht nicht der Bestellung
- Falschliefierung; Artikel entspricht nicht Lieferschein
- Transportschaden; nur wenn innerhalb 24 Std. gemeldet

Nicht vollständig oder undeutlich ausgefüllte Formulare können nicht bearbeitet werden.
Einsendung der defekten Ware in Originalverpackung ohne Klebstreifen oder Beschriftung erforderlich.
Bei Nichteinhaltung des Reklamationsverfahrens akzeptieren wir keinen Eigentumsvorbehalt.