

KUNDENREKLAMATIONSINFORMATION

Unser neues Reklamationsmanagement – Einfach, schnell und sicher!

Sicherlich kennen Sie die Situation: Sie entdecken bei bestellter Ware einen Mangel und nun müssen Sie den Reklamationsgrund genau erklären und beschreiben.

Mit unseren **Reklamationsicons** schaffen wir Abhilfe und ermöglichen Ihnen so eine stressfreie und unkomplizierte Abwicklung Ihrer Reklamation. Unsere Reklamationsicons können Sie ab sofort als standardisierte Reklamationsgründe angeben.

Die Reklamationsicons helfen Ihnen dabei, die festgestellten Mängel zu bestimmen und vereinfachen so den gesamten Reklamationsprozess.

Die Icons schaffen auch eine gemeinsame Bewertungsgrundlage und helfen uns dabei, **den Reklamationsprozess zu standardisieren und zu beschleunigen** – fernab jeglicher Sprachbarriere und unter Vermeidung möglicher Missverständnisse.

Übersicht der Reklamationsicons:

1. Beschädigungen



1.1 Beschädigung
Kratzer / Schaber



1.2 Beschädigung
Kantenbeschädigung



1.3 Beschädigung
Siebdruck- / Digital-
druckbeschädigung



1.4 Beschädigung
Bohrungsbeschädigung



1.5 Beschädigung
Transportschaden /
Transportbeschädigung



1.6 Beschädigung
Modulrahmenbeschä-
digung



1.7 Beschädigung
Glasbruch



1.8 Beschädigung
Schichtbeschädigung



1.9 Beschädigung
Folienbeschädigung

2. Qualitätsmangel



2.1 Qualitätsmangel
Glasfehler



2.2 Qualitätsmangel
Innenschmutz im VSG /
im Scheibenzwischen-
raum ISO



2.3 Qualitätsmangel
Blasen



2.4 Qualitätsmangel
Alarmfunktion
fehlerhaft



2.5 Qualitätsmangel
Glaskorrosion



2.6 Qualitätsmangel
Beschichtung fehlerhaft



2.7 Qualitätsmangel
Folierung fehlerhaft



2.8 Qualitätsmangel
Siebdruck / Digital-
druck fehlerhaft



2.9 Qualitätsmangel
Maßabweichung



2.10 Qualitätsmangel
Scheibenversatz



2.11 Qualitätsmangel
Farbabweichung

3. Falschfertigung / Falschliefereung



3.1 Falschfertigung
Falscher Aufbau



3.2 Falschfertigung
Falsche / fehlerhafte
Bohrung



3.3 Falschfertigung
Falsche Ware geliefert



3.4 Falschfertigung
Fehlmenge



3.5 Falschfertigung
Falsche / fehlerhafte
Stempelung oder Mar-
kierung



3.6 Falschfertigung
Falsche Glasart

4. Sonstiges



4.1 Reklamationsgrund
nicht aufgeführt



4.1 Entsorgung

Anwendungshinweis:

Wenn Sie bei Ihrer Wareneingangskontrolle, oder zu einem späteren Zeitpunkt auf einen Mangel aufmerksam werden, gleichen Sie diesen mit den Reklamationsicons ab.

Haben Sie den **Reklamationsgrund** bestimmt, **kreuzen Sie das entsprechende Kästchen** auf dem der Sendung beigelegten Warenrücklieferschein an.

Die Reklamationsicons und die Reklamationsgründe auf dem Retourenschein haben eine identische Nummerierung. So ist das zugehörige Multiple-Choice Kästchen leicht zu finden.

Sollten Sie für Ihre Mängelanzeige **kein geeignetes Merkmal-Kästchen** finden, steht Ihnen das **Feld 4.1 „Sonstiges“** zur Verfügung. Hier können Sie den festgestellten Mangel genau beschreiben.


Bitte bringen Sie den ausgefüllten Warenrücklieferschein im Anschluss **gut sichtbar, leserlich und witterungsbeständig** an Ihre Rücksendung an. Sollte es sich bei mehreren Scheiben um den gleichen Mangel handeln, reicht es, die Menge der Scheiben auf dem Retourenschein anzugeben.

Sollten Sie an mehreren Scheiben unterschiedliche Mängel feststellen, schreiben Sie diese bitte auf den zugehörigen Retourenschein. Im Anschluss bringen Sie diesen Schein direkt auf die reklamierte Scheibe an.

Mithilfe der Anwendungshinweise der Reklamationsicons beschleunigen und vereinfachen wir die Bestimmung Ihrer Mängelanzeige und stellen so sicher, dass die Reklamation schnell, sicher und unkompliziert abgewickelt werden kann. **Das spart Zeit, aber vor allem Geld.**

Wir bedanken uns für Ihre aktive Mithilfe!

Musterbeispiel Warenrücklieferschein:

| WARENRÜCKLIEFERSCHEIN | |  | |
|--|--|---|--|
| Bei Rückfragen bitte angeben: | | | |
| Lieferschein Nr. : | 2127870 | / Auftrags-Nr. : | 2127870 |
| Kundennummer : | 299999 | Ihre Referenz : | 0000010697 |
| Objekt : | | Sachbearbeiter : | Franz Meier +49 9604 48xxx Franz.Meier@flachglas.de |
| | | Datum : | 17.02.2021 11:00:16 |
| | | Seite : | 1 von 1 |
| <u>Adresse</u> | | Versanddatum : | 17.02.2021 ab Werk |
| | | Route : | 360 Köln/Bonn |
| | | Spediteur : | 1 - Schießl |
| | | Absender : | Michael Mustermann Musterstraße 1a 12345 Musterhausen |
| FLACHGLAS Wernberg GmbH Nürnberger Straße 140 25333 Wernberg Köblitz GERMANY | | Lieferart : | DAP (Geliefert benannter Ort) |
| | | USt-IdNr. : | |
| Menge der Warenrücklieferung | <input type="text"/> | Packmittelnummer / Packmittelbeschreibung | <input type="text"/> |
| Grund der Warenrücklieferung (bitte ankreuzen) | | | |
| 1. Beschädigungen | | <input type="checkbox"/> 2.8 Siebdruck / Digitaldruck fehlerhaft | |
| <input type="checkbox"/> 1.1 Kratzer / Schaber | | <input type="checkbox"/> 2.9 Maßabweichung | |
| <input type="checkbox"/> 1.2 Kantenbeschädigung | | <input type="checkbox"/> 2.10 Scheibenversatz | |
| <input type="checkbox"/> 1.3 Siebdruck- / Digitaldruckbeschädigung | | <input type="checkbox"/> 2.11 Farbabweichung | |
| <input type="checkbox"/> 1.4 Bohrungsbeschädigung | | 3. Falschfertigung / Falschlieferung | |
| <input type="checkbox"/> 1.5 Transportschaden / Transportbeschädigung | | <input type="checkbox"/> 3.1 Falscher Aufbau | |
| <input type="checkbox"/> 1.6 Modulrahmenbeschädigung | | <input type="checkbox"/> 3.2 Falsche / fehlerhafte Bohrung | |
| <input type="checkbox"/> 1.7 Glasbruch | | <input type="checkbox"/> 3.3 Falsche Ware geliefert | |
| <input type="checkbox"/> 1.8 Schichtbeschädigung | | <input type="checkbox"/> 3.4 Fehlmenge | |
| <input type="checkbox"/> 1.9 Folienbeschädigung | | <input type="checkbox"/> 3.5 Falsche / fehlerhafte Stempelung oder Markierung | |
| 2. Qualitätsmangel | | <input type="checkbox"/> 3.6 Falsche Glasart | |
| <input type="checkbox"/> 2.1 Glasfehler | | 4. Sonstiges | |
| <input type="checkbox"/> 2.2 Innenschmutz im VSG (Verbundsicherheitsglas) / im Scheibenzwischenraum des Isolierglases | | <input type="checkbox"/> 4.1 Reklamationsgrund nicht aufgeführt | |
| <input type="checkbox"/> 2.3 Blasen | | <input type="checkbox"/> 4.2 Entsorgung | |
| <input type="checkbox"/> 2.4 Alarmfunktion fehlerhaft | | | |
| <input type="checkbox"/> 2.5 Glaskorrosion | | | |
| <input type="checkbox"/> 2.6 Beschichtung fehlerhaft | | | |
| <input type="checkbox"/> 2.7 Folierung fehlerhaft | | | |
| FLACHGLAS Wernberg GmbH Nürnberger Straße 140 92533 Wernberg-Köblitz Telefon: +49 (0) 9604 480 Telefax: +49 (0) 9604 48-397 www.flachglas.de · info@flachglas.de | Deutsche Bank AG IBAN: DE29 7607 0012 0661 6106 00 BIC: DEUTDE33HAN33 | Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG IBAN: DE10 7402 0100 0008 3120 19 BIC: RZOODE33 | Sitz der Gesellschaft: Wernberg-Köblitz USt-IdNr.: DE 812 710 269 Amtsgericht Amberg HRB 2597 Vorsitzender des Aufsichtsrates: Jochen Settelmayer Geschäftsführer: Michael Kettler |