

# LEITFADEN TRANSPORTSCHÄDEN

Sehr geehrte Damen und Herren,

sollte Ware bei Ihnen beschädigt ankommen, ist es uns ein großes Anliegen, den Sachverhalt schnell und unbürokratisch aufzuklären. Diesbezüglich ersuchen wir Sie, in Zusammenarbeit mit uns, unbedingt folgende Vorgangsweise einzuhalten:

Wenn Sie bei der Anlieferung eine offensichtliche Beschädigung am Paket feststellen, reklamieren Sie dies bitte sofort gegenüber dem Zustelldienst. Bitte vermerken Sie auf dem Lieferschein, dass die Ware beschädigt angekommen ist, bevor Sie diesen unterschreiben.

Wir können den Transportschaden dann schnellstmöglich mit dem Versanddienstleister abwickeln und sicherstellen, dass Sie kurzfristig und kostenfrei mit Ersatzware beliefert werden. Andernfalls ist es für den Versanddienstleister nicht beweisbar, ob der Schaden am Paket vor oder nach der Ablieferung entstanden ist.

Sofern unbeschädigte Pakete übernommen werden, aber Schäden am Produkt erst nach Öffnung des Paketes festgestellt werden, so können wir diese nur anerkennen, wenn eine schriftliche Schadensmeldung innerhalb von 7 Kalendertagen ab Übernahme des Paketes erfolgt. Der Meldung sind zwingend Fotos des Paketes inkl. Versandlabels (lesbar) und des beschädigten Produktes anzuschließen.

## Zusammenfassung:

- Offensichtliche Schäden sofort reklamieren
- Versteckte Schäden innerhalb von 7 Tagen reklamieren
- Fotodokumentation von der Verpackung + Versandlabel (lesbar) + Schaden
- Bei Palettenversand: Fotodokumentation am Fahrzeug + Verweis auf Lieferdokumenten
- Ware bis auf Widerruf sicherstellen und erst nach Anweisung vernichten