

## Reklamations- und Rückgabebedingungen

### I. Reklamationen

Um Ihnen die Bearbeitung von Reklamationen von **mangelhafter Ware** zu erleichtern, möchten wir Ihnen die Grundsätze der Reklamationsabwicklung im Detail erläutern:

#### 1. Voraussetzungen für die Beanstandung von Reklamationen

##### 1.1 Beschädigungen

- a) Optische Beschädigungen  
(falsche Etiketten)
- b) Physische Beschädigungen  
(Produktaustritt)

##### 1.2 Fehllieferungen

- a) Quantitativ
- b) Artikelbezogen

#### 2. Bedingungen für die Rücknahme im Zuge von Reklamationen

##### 2.1 Fristen für die Einreichung

Der ordentliche Zustand der Lieferung ist bei der Warenübernahme auf äußere Transportschäden zu kontrollieren und ggf. unverzüglich zu reklamieren und auf dem Lieferschein und Reklamationsformular zu notieren. Beschädigungen können innerhalb einer Frist von **2 Arbeitstagen nach Anlieferung schriftlich** reklamiert werden.

##### 2.2 Einreichung

Reklamationen sind für die Nachvollziehbarkeit unter Angabe des Reklamationsgrundes grundsätzlich schriftlich einzureichen. Dazu muss das Reklamationsformular und der Lieferschein verwendet werden. Falls Sie die Möglichkeit haben, bitten wir Sie darum auch Fotos beizufügen.

##### 2.3 Reklamationsgründe/Reklamationsschlüssel

Bitte geben Sie bei einer Reklamation stets den Grund bzw. den Reklamationsschlüssel an. Es wird unterschieden zwischen den folgenden Aspekten:

- |                        |                                    |                                |
|------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| 1 = Fehlmenge zu viel  | 3 = nicht bestellt (ganze Sendung) | 5 = Ware beschädigt            |
| 2 = Fehlmenge zu wenig | 4 = z. Teil falsch Ware geliefert  | 6 = Sonstige (bitte erläutern) |

#### 3. Weitere Vorgehensweise im Rahmen von Reklamationen

3.1 Wir informieren Sie umgehend über den weiteren Verlauf

3.2 Sollte die Ware retourniert werden, wird die Abholung von uns veranlasst.

**WICHTIG: Es wird darauf hingewiesen, dass nur in einwandfreiem Zustand retournierte Produkte akzeptiert werden können.**

Sollten Sie noch Fragen zu diesem Thema haben, stehen Ihnen die Vertriebssteams der Niederlassungen jederzeit gerne zur Verfügung:

**Niederlassung Korneuburg:** Telefon: +43 (0) 2262 / 64 385 - 7141  
Telefax: +43 (0) 2262 / 64 385 - 7148  
Email: office-korneuburg@llt.at

**Niederlassung Lannach:** Telefon: +43 (0) 3136/ 82680 - 12  
Telefax: +43 (0) 3136/ 82680 - 13  
Email: office-lannach@llt.at

Selbstverständlich finden Sie dieses Dokument auch auf unserer Homepage [www.llt.at/unternehmen/qualität.at](http://www.llt.at/unternehmen/qualität.at) zum Download!