

# Formular für Reklamationen/ Retouren

## Kundendaten

<b>Kundenname</b>	
<b>Ansprechpartner</b>	
<b>Mailadresse</b>	
<b>Lieferadresse</b>	
<b>Kundennummer</b>	
<b>Lieferscheinnummer</b>	
<b>Artikelnummer – Menge</b>	
<b>Ihre Reklamationsnummer</b>	

Bitte beachten Sie, wir erstatten die Retouren zum Einkaufspreis abzüglich Konditionen und Aktionsrabatte. Retouren Sendungen die TWARDY nicht verschuldet hat werden mit 80% des Netto-Rechnungsbetrages reguliert.

Bitte reklamieren/ retournieren Sie Ware, die über den Großhandel bezogen haben beim Großhändler.

Bitte senden sie das ausgefüllte Formular an: [reklamation@twardy.de](mailto:reklamation@twardy.de).

### Reklamationsgrund:

- Ablaufware **weiter mit Punkt 1**
- Transportschaden **weiter mit Punkt 2**
- Falschlieferrung (Untermenge) **weiter mit Punkt 3**
- Falschlieferrung (Übermenge) **weiter mit Punkt 4**
- Falschlieferrung (Falsches Produkt) **weiter mit Punkt 5**

## 1. Ablaufware (zu kurzes MHD)

Artikelnummer	Menge

Bei zu kurzem MHD senden sie bitte nur die Bodenlaschen mit der Chargennummer und dem Verfallsdatum zurück an:

**Astrid Twardy GmbH**  
**Carl-von-Ossietzky Str. 9a**  
**83043 Bad Aibling.**

Die Ware muss nicht zurückgeschickt werden, sie können die Ware bei sich entsorgen. Eine Vernichtungserklärung benötigen wir nicht. Wir erstellen nach Erhalt der Laschen umgehend eine Gutschrift, das Porto wird nicht erstattet.

Das Porto wird nicht erstattet. Es erfolgt eine Gutschrift. Bitte senden Sie uns die Laschen und das Formular innerhalb von 14 Tagen zu.

## 2. Transportschaden

Artikelnummer	Menge

Bei Transportschäden mailen Sie uns bitte die Fotos der der Beschädigung an [reklamation@twardy.de](mailto:reklamation@twardy.de).

Die Ware muss nicht zurückgeschickt werden, sie können die Ware bei sich entsorgen. Eine Vernichtungserklärung benötigen wir nicht. Bitte senden Sie uns die Bilder und das Formular innerhalb von 14 Tagen zu. Wir erstellen nach Erhalt der Bilder umgehend eine Gutschrift, das Porto wird nicht erstattet.

Falls Sie die gesamte Ware zurückschicken wollen, senden Sie diese bitte innerhalb von 14 Tagen, zusammen mit diesem Formular an: Astrid Twardy GmbH, Carl-von-Ossietzky-Str. 9a, 83043 Bad Aibling.

Das Porto wird nicht erstattet. Es erfolgt eine Gutschrift.

### 3. Falschlief erung (Untermenge)

Artikelnummer	Menge

Ihnen wurde nicht die bestellte Menge an Produkten zugestellt, sie möchten:

- Gutschrift
  - Bitte erstellen Sie uns für die nicht gelieferte Ware eine Gutschrift.
- Nachlieferung
  - Bitte liefern Sie Fehlmenge nach:
    - Zeitnah
    - Mit unserer nächsten Bestellung

### 4. Falschlief erung (Übermenge)

Artikelnummer	Menge

Ihnen wurde nicht die bestellte Menge an Produkten zugestellt, sie möchten:

- Die Ware zurücksenden (D)
  - Gerne lassen wir Ihnen einen Rücksendeschein per Mail zukommen
  - Mailadresse für Rücksendeschein: \_\_\_\_\_
- Sie möchten die Ware gerne behalten:
  - Wir erstellen Ihnen eine Rechnung für den Artikel.

## 5. Falschlieferung (Falsches Produkt)

Artikelnummer der bestellten Ware	Menge

Artikelnummer der gelieferten Ware	Menge

Ihnen wurde der falsche Artikel geliefert, sie möchten:

- Die falsche Ware zurücksenden (D) und keine Nachlieferung der richtigen Ware
  - Gerne lassen wir Ihnen einen Rücksendeschein per Mail zukommen
  - Mailadresse für Rücksendeschein: \_\_\_\_\_
  - Wir erstellen eine Gutschrift
- Die falsche Ware zurücksenden (D) und eine Nachlieferung der richtigen Ware erhalten
  - Gerne lassen wir Ihnen einen Rücksendeschein per Mail zukommen
  - Mailadresse für Rücksendeschein: \_\_\_\_\_
  - Nachlieferung
    - Bitte liefern Sie Ware nach:
      - Zeitnah
      - Mit unserer nächsten Bestellung
- Sie möchten die Ware gerne behalten und keine Nachlieferung der richtigen Ware.
  - Wir erstellen Ihnen eine Gutschrift/ Rechnung für die Artikel.
- Sie möchten die Ware gerne behalten und eine Nachlieferung der richtigen Ware
  - Wir erstellen Ihnen eine Rechnung für den Artikel.
  - Nachlieferung
    - Bitte liefern Sie Ware nach:
      - Zeitnah
      - Mit unserer nächsten Bestellung