



### **Hinweise zur schnellen Reklamationsbearbeitung**

Liebe Kundin, lieber Kunde,

vielen Dank für Ihren Auftrag und Ihr Vertrauen in die Firma NOOR Handels GmbH.

Wir hoffen, dass Sie mit unseren Artikeln Ihren gewünschten Erfolg erzielen.

Obwohl wir akribisch die Beschaffenheit unserer Artikel prüfen, sei es vor Ort in den Fabriken oder in unserem Hauptlager nach der Ankunft, kann es auf Grund der hohen Mengen trotzdem vorkommen, dass Ware bei Ihnen beschädigt ankommt oder einen Qualitätsmangel vorweist. Um eine schnelle und unkomplizierte Bearbeitung Ihrer Reklamation zu gewährleisten, bitten wir Sie, folgenden Ablauf zu beachten.

Unser Ziel ist Ihre Zufriedenheit.

#### **1.) Beschädigungen / Fehlmengen**

*Bei der Warenannahme möchten wir Sie bitten, auf folgende Punkte zu achten:*

- A) Sind die Paletten in Folie eingeschweißt?
- B) Ist die Anzahl der Paletten korrekt?
- C) Stimmt die Anzahl der Kartons mit dem NOOR Palettenschein und Speditionsschein überein?
- D) Sind die Kartons beschädigt, aufgerissen, nass oder weisen sie andere Besonderheiten auf?

**Wir bitten Sie, uns Transportschäden unverzüglich, jedoch spätestens am darauf folgenden Tag zu melden. Beim Empfang bitten wir Sie, den Schaden, Namen des Fahrers, sowie das KFZ-Zeichen unbedingt zu vermerken. Dies ist dringend notwendig, damit wir den Schaden unserer Spedition vorlegen und letztendlich weiterbelasten können.**

#### **2.) Reklamation**

Bei jeder Reklamation, bitten wir Sie, unser nachfolgendes Reklamationsformular auszufüllen:

- A) Bitte reichen Sie Ihre Reklamation spätestens 5 Tage nach Wareneingang per Fax oder E-Mail bei uns ein.
- B) Um eine nachhaltige Qualitätssteigerung zu gewährleisten, werden wir Sie ggf. bitten, uns ein Bild einzureichen, damit wir unsere Fabriken über den Mangel informieren können.

**Wir wünschen uns zufriedene Kunden und bedanken uns für Ihre Mithilfe.**

***Ihre NOOR Handels GmbH***