

Vorgehensweise bei Reklamationen der Lieferung *Proceedings for a delivery complaint*

Allgemeine Hinweise *General information*

Bitte überprüfen Sie die Packstücke **sofort** bei Anlieferung auf:
Please immediately inspect all components of the delivery for:

- Beschädigungen der Verpackung / Damage of the packing material
- Vollständigkeit / Completeness

Im Fall einer Reklamation: *In case of a customer complaint:*

Informieren Sie uns schriftlich innerhalb von **2 Werktagen nach Erhalt der Ware.** / *Inform us in writing within 2 working days of receiving the delivery.*

Bitte senden Sie uns die Schadensmeldung (Rückseite) ausgefüllt zu. /
Please send the filled out damage report found on the other side of this page to us.

Sie erhalten von uns umgehend eine Servicenummer und Informationen zur weiteren Vorgehensweise. /
You will receive a registration number for your service inquiry along with informations on the rest of the procedures within short notice.

Transportschaden *Damages in transit*

- Nehmen Sie die Lieferung an. / *Accept the delivery.*
- Lassen Sie den **Schaden vom Spediteur quittieren.**
Erfolgt die Annahme der Ware trotz sichtbarer Schäden gegen reine Quittung, können wir den Schaden nicht anerkennen. /
*Have the damage **acknowledged and signed** by the driver of the forwarder. Complaints about damaged deliveries without written documentation of the apparent damage and signature of the forwarder (driver) cannot be acknowledged by us.*
- Für verdeckte Transportschäden gilt eine Meldefrist von max. **7 Werktagen nach Erhalt der Ware.** / *Hidden transport damages that were not apparent from the outside at the time of the delivery need to be reported to us within 7 working days of receiving the delivery.*
- Dokumentieren Sie den Schaden, auch an der Verpackung, am besten durch Erstellung aussagekräftiger Fotos. / *Document the damage, including damaged packaging, best by creating photos that clearly show the damage.*
- Bitte bewahren Sie die beschädigte Ware und die Verpackung bis zum Abschluss des Sachverhaltes auf. / *Please preserve damaged goods and packing material until the end of the complaint process.*

Schadensmeldung

Damage report

E-Mail: service@heckert-solar.com; Fax: +49 (0) 371 458568 884; Tel.: +49 (0) 371 458568 0

Lieferschein Nr. / *Delivery note N°*: _____

Lieferdatum / *Date of delivery*: _____

- Ware beschädigt / *Delivered goods damaged*
- Verpackung beschädigt / *Packaging material damaged*
- Mengendifferenz / *Wrong quantity*
 - Zu viel / *overdelivery* Pos. Lieferschein / *Pos. delivery note* _____
 - Unvollständig / *underdelivery* Pos. Lieferschein / *Pos. delivery note* _____
- Falsches Material / *wrong material* Pos. Lieferschein / *Pos. delivery note* _____
- Liefertermin nicht eingehalten (nur bei Fixtermin / Zeitzustellung) / *Scheduled delivery time not met (only relevant when a scheduled delivery was ordered)*
- Lieferung ohne Entladehilfe (wenn bestellt) / *Delivery without unloading aid (if ordered)*

Datum / *Date* _____ Unterschrift / *Signature* _____

Spediteur, Fahrer / *forwarder, driver*

Datum / *Date* _____ Unterschrift / *Signature* _____

Warenempfänger / *Recipient*

Bitte beachten Sie, dass eine Retour nur nach Rücksprache mit Heckert Solar erfolgen kann. Als Grundlage für die Schadensregulierung gelten unsere AGB – www.heckert-solar.com /
Please note that a return can only be made after consultation with Heckert Solar. Claims are settled based on our terms and conditions – www.heckert-solar.com