

Für Sie kommissioniert / Datum:

Versandformular

Für Sie gepackt / Datum:

Liebe Kundin, lieber Kunde.

Alle Mitarbeiter in unserem Hause arbeiten sehr sorgfältig für Sie. Bedauerlicherweise kann es dennoch vorkommen, dass Ware bei Ihnen nicht ordnungsgemäß angeliefert wird.

Unser Ziel ist es, die Qualität unserer angebotenen Waren und Dienstleistungen stetig zu verbessern. Deshalb bitten wir Sie, bei berechtigten Reklamationen, dieses Formular (wenn möglich mit Foto des fehlerhaften Gegenstandes) an uns zurück zu senden.

Bitte haben Sie Verständnis, dass eine Bearbeitung nur dann möglich ist, wenn Sie **folgende Hinweise** beachten:

- Es können nur **vollständig** ausgefüllte Formulare von uns bearbeitet werden.
- Eine Reklamation muss **unverzüglich**, spätestens nach 8 Werktagen ab Lieferung per E-Mail oder Fax erfolgen.
- Es können nur Waren reklamiert werden, die sich in der Originalverpackung bzw. -karton befinden und nicht ausgezeichnet sind.

Firmendaten

Kundennummer

Firmenname

PLZ, Ort

E-Mail

Tel. (für Rückfragen)

Beleg- / Auftragsnummer

Reklamationsdaten

Artikelnummer	Menge	Grund*	Bemerkungen	Ersatz oder RG-Korrektur	L/B

***Reklamationsgrund** (bitte entsprechende Zahl in das Feld „Grund“ eintragen.)

1 – Bruch/Beschädigung

2 – Qualität der Ware (Bemerkung)

3 – Preisdifferenz

4 – gelieferter Ersatz gefällt nicht

5 – Liefertermin nicht eingehalten

6 – Fehllieferung

7 – Mengendifferenz / Fehlmenge

(Bitte auf Rückseite vermerken)

Ort, Datum, Stempel und Unterschrift

G. Wurm
GmbH + Co. KG

Wikingerstraße 69 • D-51107 Köln
Tel. +49 (0) 221 / 986 71-0
Fax +49 (0) 221 / 86 62 56
service@wurmkg.de • www.wurmkg.de

Versandformular

Fehlmengen

Haben Sie Fehlmengen festgestellt, prüfen Sie bitte zunächst noch einmal das Verpackungsmaterial, da wir auch Mischkartons verwenden. Zudem besteht die Möglichkeit, dass eine Lieferung aus mehreren Teilen besteht, warten Sie deshalb bis zu vier Tagen ab, bevor Sie eine Fehlmenge reklamieren. Reklamationen zu Fehlmengen werden nur in schriftlicher Form unter der Verwendung des Vordruckes angenommen:

Kundennummer

Rechnungsnummer

Wir erklären an Eides statt, das bei der Lieferung vom _____ mit der

Lieferscheinnummer _____ folgende Artikel bei der Anlieferung fehlte:

Artikelnummer	Artikel	Anzahl

Qualitätsunterschiede

Viele unsere Produkte werden aus Naturmaterialien handgefertigt. Daher kann es zu leichten Abweichungen von Abbildungen und Mustern kommen. Derartige Qualitätsunterschiede sind von der Reklamation ausgeschlossen.

Transportschäden

Transportschäden sind sofort bei Übernahme der Ware zu dokumentieren und zu melden. Lassen Sie sich den Schaden schriftlich vom Fahrer des Versandunternehmens bestätigen. Bitte machen Sie ein Foto des Schadens. Übernehmen Sie die Ware sofort. Später resultierende Schäden aus einer schadhafte Lieferung können nicht anerkannt werden.

Retouren

Damit Ihre Rücksendung schnell und unkompliziert erfolgen kann, bitten wir Sie folgende Punkte zu beachten:

- Bitte senden Sie die Ware nicht ohne vorherige Absprache mit unserem Kundenservice zurück. Unsere Paketeingangskontrolle verweigert jede nicht avisierte sowie unfreie Sendung.
- Bitte nutzen Sie unseren kostengünstigen Rückholservice. Für eine Pauschale, von 6,- Euro im Innland und 20,- Euro in den EU-Ländern, holen wir Ihre Sendung zurück.
- Bei berechtigten Reklamationen wird die Portogebühr für Ihre Rücksendung gutgeschrieben.
- Eine eventuelle Abholung erfolgt ausschließlich durch ein von uns benanntes Versandunternehmen.
- Sollte die Abholung innerhalb einer Woche nicht erfolgt sein, bitten wir um Mitteilung.
- Bitte bedenken Sie, dass Rückholungen immer mit hohem Aufwand und Kosten verbunden sind.

Wir bedanken uns für Ihre Unterstützung.

Ihr Service-Team der Firma Wurm