

Welche Art von Reklamation kann ich melden?

1

TRANSPORTSCHADEN

Für die Bearbeitung Ihrer Schadensmeldung benötigen wir folgende Angaben:

- Welche Art Beschädigung, z. B. Bruch, Kratzer, Muschel?
- Verpackung beschädigt, z. B. Folie, Kantenschutz?
- Wurde die Ware ordnungsgemäß abgestellt? (Stand die Ware im Gestell/ Depot?)

Wir benötigen außerdem folgende Bilder:

- des Schadens selbst
- der beschädigten Verpackung
- des Lieferungsetiketts

2

FEHLTEIL

Sollte Ihre Ware um 08:00 Uhr des Folgetages Ihrer Bestellung noch nicht bei Ihnen eingetroffen sein, geben Sie uns bitte Bescheid. Wir werden uns sofort mit der Spedition in Verbindung setzen und Sie erhalten schnellstmöglich eine Rückmeldung.

3

QUALITÄT

Für die Bearbeitung Ihrer Reklamation benötigen wir folgende Angaben:

- Artikelnummer
- Reklamationsgrund
- Lieferschein-, Auftrags- oder Rechnungsnummer
- Foto des Mangels sowie des Herstelleretiketts

Sollten Sie innerhalb von 2 Werktagen nach Zusendung Ihrer Reklamation inklusive Fotos, keinen Rückholauftrag von uns erhalten, können Sie die Scheibe entsorgen.

4

RÜCKGABE*

Gerne können Sie Ihre Rückgabe unter folgenden Angaben bei uns anmelden:

- Artikelnummer
- Lieferschein-, Auftrags- oder Rechnungsnummer

TIPP: Legen Sie die Scheibe vor dem Primern trocken auf.

Bei einer NOX Lieferung erhalten Sie per Mail einen Retourenlink. Diesen klicken Sie bitte an und tragen Stückzahl „1“ sowie Gewicht „10kg“ ein. Danach drucken Sie den Abholauftrag aus und bringen ihn an der Retourescheibe an.

Bei Lieferungen über eine andere Spedition erhalten Sie direkt ein Rücksendeetikett, das Sie an der Scheibe anbringen.

* (Falschbestellung/Kundenabsage)

ACHTUNG

Die Schadensmeldung muss am Tag der Anlieferung bis spätestens **11:00 Uhr** erfolgen.

Für Brüche bei der Anlieferung übernehmen wir keine Haftung, sofern keine Scheibengestelle vorhanden sind.

ACHTUNG

Fehlmeldung muss am Tag der Anlieferung bis spätestens **11:00 Uhr** erfolgen.

ACHTUNG

Die Gewährleistungsfrist für Qualitätsmängel beträgt **1 Jahr** nach Anlieferung.

ACHTUNG

- Rückgaben müssen innerhalb von **3 Monaten** nach Anlieferung gemeldet werden.
- Retouren werden innerhalb von 10 Werktagen abgeholt. Sollte dies nicht passiert sein, wenden Sie sich bitte an claims@glavista.com.
- Retouren müssen verpackt bereitgestellt werden, es sei denn, sie wurden unverpackt angeliefert.
- Für Retouren berechnen wir eine Gebühr von EUR 20,00 (DE) bzw. EUR 25,00 (AT).

Wohin kann ich mich wenden?

Auf www.glavista.com finden Sie in Ihrem Kundenkonto das Glavista Retourenportal mit einfachen Funktionen zum Anmelden der Reklamation oder Rückgabe.

Für Rückfragen, wenden Sie sich bitte an Ihre Glavista Ansprechpartner.