

RETOUREN- UND REKLAMATIONS- RICHTLINIE

Rückgaben und Reklamationen

Um Ihnen die Bearbeitung von Reklamationen und Rückgaben zu erleichtern, möchten wir Ihnen die Grundsätze der Abwicklung im Detail erläutern.

Grundlage sind die gesetzlichen Bestimmungen (besonders ABGB, UGB) und unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Beurteilung von Reklamationen und Rückgaben erfolgt gemäß den mit der Automobilindustrie vereinbarten Qualitätskontrollregeln und -definitionen für Windschutzscheiben.

Wir bitten Sie dringend, die erhaltene Ware unverzüglich zu untersuchen, Sachmängel umgehend anzuzeigen sowie mangelhafte Ware einstweilig aufzubewahren.

Anmeldung unbedingt erforderlich, schriftlich oder mündlich im Kundenservice Wiener Neudorf per:

- Telefon: 0 22 36 / 90 320
- E-Mail: sekurit.wien@saint-gobain.com

Wir benötigen von Ihnen folgende Informationen:

- Lieferscheinnummer
- Artikelnummer (10-stellige SAP-Nr.)
- Grund der Anmeldung (bei Reklamationen bitte genaue Angaben)

Bürozeiten:

- Montag bis Donnerstag von 07:30 – 17:00 Uhr
- Freitag von 07:30 – 13:00 Uhr

Reklamationsfristen abhängig von der Belieferungsform

- Bitte rügen Sie offensichtliche Mängel, insbesondere Transportschäden (Kratzer, Bruch, Kantenbeschädigungen), Vollständigkeit und Identität der Lieferung wie folgt:
 - o bis 11:00 Uhr am Liefertag bei „Über-Nacht-Anlieferung“
 - o sofort bei Übergabe durch den Spediteur bei „Über-Tag-Anlieferung“

Prozedere:

- Nach der Anmeldung bringen Sie bitte unser Rückgabe- und Reklamationsformular (ersatzweise bei einer Reklamation Lieferschein-/Rechnungskopie mit Bemerkung RETOUR) an der Ware an. Bitte stellen Sie die Ware mit dem Auslieferungsetikett in Ihrem Warendepot bzw. auf dem Abstellplatz für den Spediteur zur Abholung bereit.
 - o Entfernen Sie bei offensichtlich mangelhaften Scheiben bitte niemals das Auslieferungsetikett von SGAÖ. Es ist zur Identifikation und Zuordnung unerlässlich. Eine Anerkennung der Reklamation ist ohne Etikett nicht mehr möglich.
 - o Ware in Ihrem Depot ohne sichtbaren Rückholschein kann nicht abgeholt werden.
- Der Spediteur erhält von SGAÖ einen Rückholauftrag und wird die Ware innerhalb der nächsten fünf Werktage abholen. Abweichend davon kann der Spediteur bei starken Transportschäden und Verpackungsschäden auf eine Rückführung verzichten. Dazu ist von Ihrer Seite die Schadensdarstellung per Foto erforderlich. In Absprache mit SGAÖ kann die Scheibe dann nach Gutschrifterstellung von Ihnen entsorgt werden.
- Die Bearbeitung von Rückgaben und Reklamationen dauert in der Regel 15 Werktage nach Wareneingang bei SGAÖ.
- Der Vorgang wird mit der Erstellung einer Gutschrift oder einer Kundeninformation über den Status per E-Mail abgeschlossen.
- Im Falle einer unberechtigten Reklamation entscheiden Sie bitte innerhalb von 2 Werktagen nach der Ablehnung über eine kostenpflichtige Rückführung der Ware von SGAÖ zu Ihnen.

Sollten wir von Ihnen keinen schriftlichen Rückführungsauftrag erhalten, entsorgen wir die Ware nachfolgend für Sie kostenpflichtig.

Rückgabegebühren

- Rückgaben sind grundsätzlich gebührenpflichtig
 - o Bei Rückgaben von Windschutz- und Rückwandscheiben werden 15 % des Warenwertes jedoch mindestens 15,00 € pro Scheibe berechnet.
 - o Bei Rückgaben von Seitenscheiben und Zubehörteilen werden 10 % des Warenwertes, jedoch mindestens 10,00 € pro Scheibe bzw. Stück berechnet.

Definition Reklamation, Rückgabe und Lagerbereinigungen

- Reklamation

- o Ware ist mangelhaft.

- Rückgabe

- o Ware wird nicht benötigt.
 - o Rückgabewert pro Artikel mindestens > 10,00 €.
 - o Stammt nachweislich aus unserer Vorlieferung.
 - o Muss zum Rückgabezeitpunkt zu unserem aktuellen Angebotssortiment gehören
 - o Erfolgt innerhalb von 12 Wochen zur Auslieferung
 - o Rückgabemengen innerhalb der Anlieferungstour realisierbar und üblich.
 - o Intakte Verpackungsart wie bei Anlieferung, Ware muss im Wareneingang SGAÖ wiederverkaufsfähig sein.
 - o Rücknahmefähigkeit muss von SGAÖ ausdrücklich bestätigt werden.
 - o Berechnung einer Rückgabegebühr erforderlich. Rückgabe von Sonderbestellungen und mit Primer oder Kleber bearbeiteten Scheiben ist nicht möglich.

- Lagerbereinigungen

- o Grundsätzlich wie Rückgabe, aber abweichend im Zeitfenster zur Anlieferung (nicht zeitnah) und/oder im Volumen (ab 12 Stück Glas).
 - o Bedürfen speziellen Absprachen und Vereinbarungen mit dem verantwortlichen Kundenservice von SGAÖ.
 - o Die Gebühren für Lagerbereinigungen werden nach Aufwand berechnet, betragen aber mindestens 20 % des Warenwertes.
 - o Lagerbereinigungen bitte im Kundenservice anmelden, nur aktuelles Angebotssortiment wird retournenommen, Auslieferungsdatum nicht älter als 12 Monate.

Diese Informationen zur Abwicklung von Reklamationen oder Rückgaben sind allgemeingültig. Hiervon abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.