



Scheuten Base Glass B.V.

PO Box 22 • NL 5900 AA Venlo

t +31 (0)77 3599 301

e SalesBGU@Scheuten.com

i www.scheuten.com

IBAN NL04 INGB 0677 9162 64

BIC INGB NL2A

VAT Number NL8618.76.118.B01

KvK 80980902

Betreff: Reklamationsprozedur **Scheuten Base Glass B.V. / BU SBG**

Seite 1/2

Sehr geehrter Kunde,

anbei erhalten Sie die Prozedur zur Meldung von Reklamationen. Da unsere verschiedenen Produktgruppen intern von verschiedenen Abteilungen bearbeitet werden, bitten wir Sie diese Prozedur zu folgen und intern an Ihren Mitarbeiter zu übermitteln.

Alle Reklamationen in Bezug auf alle Bandmaßlieferungen, VSG, Lowe und Floatglas müssen umgehend gemeldet werden an: claims@scheuten.com

Deutlich sichtbare Mangel oder Probleme mit mehr als 2 Bandmaßen müssen umgehend gemeldet werden,

damit wir die Möglichkeit bekommen die Reklamation zu besichtigen (bevor Sie komplett verarbeitet ist) oder die Ware zurück zu nehmen, um den Schaden für beiden Parteien zu beschränken.

Sollten Sie trotzdem entscheiden die Ware weiter zu verarbeiten ohne schriftliche Zustimmung von Scheuten Base Glass BV, so übernehmen Sie gleichzeitig die Verantwortung für die Ware und die etwaigen daraus fortfließenden Schäden und Kosten.

Bei jeder Reklamationsmeldung benötigen wir immer nachfolgende Informationen:

- SO..... (Auftragsnummer mit dem das Glas geliefert wurde)
- Aufbau
- Reklamierete Stückzahl + Abmessung
- Stoßnummer
- Eine deutliche Reklamationsbeschreibung, möglichst mit einer Skizze und/oder Bilder.
- Repräsentative Muster und Bilder sollten zu jeder Zeit zur Verfügung gestellt werden können.
- Angabe der von Ihnen gewünschten Aktion von Scheuten.

Betrifft Ihre Reklamation sichtbare Mangel, Fehlmengen, Bruchscheiben oder eine Rücksendung, dann sollte eine Kopie des originalen Lieferscheins + Frachtbriefes der betroffenen Ladung gemailt werden an: claims@scheuten.com sowie eine Kopie des komplett ausgefüllten Rücklieferscheins + Frachtbriefes.

Falls es Bruchscheiben bei der Anlieferung gibt, bitten wir Sie, die Ware zu fotografieren. Hierbei sollte die Ware noch auf dem A- oder L-Gestell stehen, auf jeden Fall noch vor einer Weiterverarbeitung.

Wir entscheiden gemeinsam, ob die Ware unter Berücksichtigung der Sicherheitsregeln abgeladen werden kann oder eine Rücksendung erfolgen muss.

Sollten Fehlmengen festgestellt werden, so bitten wir Sie das betroffene Paket auf der Stirnseite zu fotografieren (im Originalzustand), damit deutlich erkennbar ist, wie viele Blätter angeliefert wurden.

Für jede Rücklieferung benötigen wir einen Rücklieferschein, auf welchem folgendes vermerkt werden soll:

- Glasdicke
- Abmessung
- zurück gelieferte Stückzahl
- SO..... (Auftragsnummer mit dem das Glas geliefert wurde)
- Referenznummer auf dem Lieferschein
- Stoßnummer
- Reklamationsnummer **BGP....**

Nachdem die Ware zurückgeschickt worden ist, schicken Sie eine Kopie des Rücklieferscheins an claims@scheuten.com damit, Ihre Reklamation schnellstens erledigt werden kann.

Im Streitfall wird von beiden Parteien ein Forschungsinstitut beauftragt die Beschwerde zu untersuchen. Die Kosten für diese Forschung sind vom Verursacher zu tragen.

Wir hoffen Sie hiermit ausreichend informiert zu haben und setzen auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

Reklamationen die nicht ordnungsgemäß laut dieser Prozedur gemeldet werden, können wir leider nicht in Bearbeitung nehmen und kann im Ernstfall dazu führen, dass wir Ihre Reklamation ablehnen müssen.

Mit freundlichen Grüßen,

Scheuten Base Glass B.V.