

Reklamations- und Rückgabebedingungen

1 REKLAMATION

Um Ihnen die Bearbeitung von Reklamationen von mangelhafter Warenlieferungen zu erleichtern, möchten wir Ihnen die Grundsätze der Reklamationsabwicklung im Detail erläutern:

1.1 BESCHÄDIGUNG

Offensichtlicher Schaden → bei der Übernahme sofort sichtbarer Schaden

Verdeckter Schaden → erst nach dem Entfernen der äußeren Verpackung sichtbarer Schaden

1.2 FEHLLIEFERUNG

Quantitativ → die Menge eines oder mehrerer Artikel stimmen nicht mit dem Lieferschein überein

Artikelbezogen → ein falscher Artikel wurde laut dem Lieferschein geliefert

1.3 VORGEHEN BEI REKLAMATIONEN

Für das **Melden** von allen Reklamationen ist das **Reklamationsformular** zu verwenden, welches auf der Homepage der LLT unter den Downloads zu finden ist.

Zusätzlich zum Reklamationsformular muss der Lieferschein und ein Foto übermittelt werden (siehe Kontakte unter Pkt. 3)

1.4 FRISTEN VON REKLAMATIONEN

1.5 BESCHÄDIGUNG

Offensichtliche Schäden müssen unverzüglich bei der Warenübernahme am Lieferschein vermerkt werden und vom Fahrer des Transportunternehmens mit Unterschrift und Kennzeichen bestätigt werden und zur weiteren Bearbeitung innerhalb von **2 Werktagen** übermittelt werden.

Verdeckte Schäden müssen innerhalb von **2 Werktagen** gemeldet werden.

1.6 FEHLLIEFERUNG

Quantitative und **Artikelbezogene** Fehllieferungen müssen innerhalb von **2 Werktagen** gemeldet werden.

1.7 WEITERES VORGEHEN

Nach Bearbeitung der Reklamation werden Sie über den weiteren Verlauf informiert!

Sollten Sie noch Fragen zu diesem Thema haben, stehen Ihnen die Vertriebssteams der Standorte jederzeit gerne zur Verfügung! Siehe Pkt. 3

2 RETOURSENDUNG

Sollten Sie Waren an den Lieferanten retournieren wollen, bitten wir Sie folgende Punkte **strikt** einzuhalten:

2.1 WELCHE WARE DARF RETOURNIERT WERDEN

- Die Retoure muss zuerst von Ihrem Lieferanten genehmigt werden. Es werden nur jene Produkte übernommen, deren Retoure genehmigt wurde und die auch am LLT – Retour-Lieferschein angeführt sind. Alle übrigen Produkte werden nicht mitgenommen.
- Produkte mit Produktionsdatum **älter als 2 Jahre** dürfen grundsätzlich nicht retourniert werden. Ausnahmen sind mit Ihrem Lieferanten zu klären.

2.2 ADMINISTRATIVE ABWICKLUNG

- Nach Erhalt unseres Retour-Lieferscheines und der Abholverständigung per Mail, überprüfen Sie umgehend die Mengen. Sollten sich Differenzen ergeben, melden Sie uns diese am gleichen Tag bis 12:00 Uhr per Mail an:
 - office-korneuburg@llt.at oder
 - office-lannach@llt.at
- Die eventuell geänderten Mengen werden von uns korrigiert, die Transportdokumentation wird angepasst und an die Spedition übermittelt.

2.3 VORBEREITUNG DER RETOURSENDUNG

2.3.1 Retouren von palettierter Ware

- Die Retourmengen müssen genau den Mengen, die auf dem Retour-Lieferschein angegeben sind, entsprechen
- **GEFAHRGUT darf nur in Originalkartons (ADR Kennzeichnung prüfen) oder in baumustergeprüften Kartons mit entsprechender ADR-Kennzeichnung zurückgeschickt werden (eine nicht-Einhaltung kann mit Strafen bis zu € 50.000 sanktioniert werden)**
- Größere Mengen auf eine Palette schichten
- Palette mit Wickelfolie einwickeln (um zu verhindern, dass etwas verloren geht)
- Retourlieferschein ausdrucken und auf die Retoursendung (Palette oder Karton) anbringen (damit ist die Ware bei Anlieferung eindeutig identifizierbar)
- **Originalkartons nicht anschreiben!**

2.3.2 Retouren von Paketen (Einzelne Kartons)

- **GEFAHRGUT darf nur in Originalkartons (ADR Kennzeichnung prüfen) oder in baumustergeprüften Kartons mit entsprechender ADR-Kennzeichnung zurückgeschickt werden (eine nicht-Einhaltung kann mit Strafen bis zu € 50.000 sanktioniert werden)**
- Die Kartonage muss als Transportverpackung geeignet sein, bei der – im Gegensatz zur Verkaufsverpackung – die Schutzfunktion im Vordergrund steht.
- Die Verpackung muss so beschaffen sein, dass der Inhalt des Paketes bei einem Fall aus 80 cm Höhe auf Ecken, Kanten und Flächen des Paketes nicht beschädigt wird.
- Er sollte mindestens 4 bis 5 Millimeter dick sein, um den Inhalt vor äußeren Druckeinwirkungen gut schützen zu können.

2.4 SONSTIGES

Durch Absender verursachte Leerfahrt oder 2 Anfahrt wird an diesen weiterverrechnet (z.B. die avisierte Ware ist nicht abholbereit, die Mengen stimmen nicht mit Retour-Lieferschein überein usw.)

Der Absender haftet für die Angaben im Beförderungspapier und für Schäden bei unzureichender Verpackung. Lassen Sie die Sendung von einer ADR geschulten Person bzw. von einem Gefahrgutbeauftragten prüfen.

Hinweis: Fotografieren Sie die Retourware vor der Abholung durch die Spedition – wenn möglich MIT und OHNE Transportverpackung!

3 KONTAKTE

Sollten Sie noch Fragen zu diesem Thema haben, stehen Ihnen die Vertriebsteams der Standorte jederzeit gerne zur Verfügung!

Niederlassung Korneuburg: Telefon: +43 (0) 2262 / 64 385-0
Telefax: +43 (0) 2262 / 64 385 - 7148
E-Mail: office-korneuburg@llt.at

Niederlassung Lannach: Telefon: +43 (0) 3136/ 82680-0
Telefax: +43 (0) 3136/ 82680 - 7139
E-Mail: office-lannach@llt.at

WIR BEDANKEN UNS IM VORAUS FÜR IHRE KOOPERATION!