

So machen Sie es richtig!

- Lassen Sie die Ware und die Verpackung auf jeden Fall unverändert.
- Benutzen Sie die beschädigte Ware NICHT.
- Melden Sie den Schaden bei dem Lieferanten wie unten beschrieben.
- Setzen Sie sich anschließend mit unserem Kundenservice in Verbindung.
- Bitte unterscheiden Sie in den folgenden Fällen wie folgt:

Transportschäden bei einem Paketdienst GLS, DPD, DHL, UPS

- Bitte unterscheiden Sie zunächst zwischen einem offenen Schaden (Verpackung beschädigt) und einem verdeckten Schaden (Verpackung einwandfrei / Inhalt beschädigt). Öffnen Sie die Sendungen daher umgehend und vergewissern Sie sich, dass kein verdeckter Transportschaden vorliegt.
- Ist die Verpackung offensichtlich von außen beschädigt, so verweigern Sie bitte komplett die Annahme oder falls die Ware dringend benötigt wird, vermerken die Beschädigung unbedingt auf der Ausrollliste mit Datum und Uhrzeit. Bitte nehmen Sie sich in diesem Fall jedoch die Zeit und kontrollieren im Beisein des Auslieferungsfahrers die Sendung. Fehlmengen lassen Sie sich quittieren.
- Schaden dem Lieferanten unverzüglich melden (spätestens jedoch innerhalb von 6 Kalendertagen bei verdeckten Schäden).

How to do it correctly!

- Leave the goods and packaging exactly as they are
- DO NOT use the damaged goods
- Report the damage to the supplier as described below
- Then contact our customer service team
- Please distinguish between the following cases as described below:

Damage caused during transport by a parcel service GLS, DPD, DHL, UPS

- Please first distinguish between visible damage (packaging damaged) and hidden damage (packaging in perfect condition, content damaged). You should therefore open the shipments immediately and make sure that there is no hidden damage.
- If the packaging is clearly damaged externally, please refuse to accept the shipment completely unless the goods are urgently required, in which case you must note the damage on the list with date and time. In this case, however, please take the time to check the shipment in the presence of the delivery driver. Have any missing shipments confirmed.
- Report damage to the supplier without delay (but no later than 6 calendar days in the case of hidden damage). It would be helpful if you let us have a copy of the damage report.

Tout cela dans les règles!

- Ne modifiez en rien la marchandise et l'emballage.
- N'utilisez PAS la marchandise endommagée.
- Signalez le dommage au fournisseur comme indiqué ci-dessous.
- Contactez ensuite notre service après-vente.
- Veuillez distinguer les cas de figure suivants comme suit:

Dommages liés à un transport effectué par un service d'acheminement de colis GLS, DPD, DHL, UPS

- Il faut tout d'abord faire la différence entre un dommage apparent (emballage endommagé) et un dommage caché (emballage intact / contenu endommagé). Par conséquent, ouvrez immédiatement le paquet et assurez-vous qu'il n'y a aucun dommage caché lié au transport.
- Si l'emballage est visiblement endommagé de l'extérieur, veuillez refuser la réception de la marchandise, ou, si vous avez impérativement besoin de la marchandise, mentionner l'endommagement sur le bordereau de livraison, en indiquant la date et l'heure. Dans ce cas, prenez le temps de contrôler la marchandise en la présence du conducteur qui a effectué la livraison. Vous pouvez vous faire confirmer toute quantité manquante.
- Signalez le dommage au fournisseur immédiatement, ou au plus tard dans un



Hilfreich ist es uns eine Kopie der Schadensmeldung zukommen zu lassen.

- Ware im Originalkarton mit Lieferscheinkopie zur Abholung bereitstellen.

Transportschäden bei einer Spedition

- Bitte unterscheiden Sie zunächst zwischen einem offen Schaden (Verpackung beschädigt) und einem verdeckten Schaden (Verpackung einwandfrei / Inhalt beschädigt). Öffnen Sie die Sendungen daher umgehend und vergewissern Sie sich, dass kein verdeckter Transportschaden vorliegt.
- Bei einem offenen erkennbaren Schaden in Gegenwart des anliefernden LKW-Fahrers auspacken und die Beschädigung auf dem Ablieferungsnachweis/Lieferschein mit Datum und Uhrzeit vermerken und bescheinigen lassen. Bitte auch das Kennzeichen des LKW notieren. Offene Schäden sind innerhalb von 24 Stunden zu melden.
- Ein „verdeckter Schaden“ ist dem Lieferanten unverzüglich zu melden (spätestens jedoch innerhalb von 7 Kalendertagen in schriftlicher Form, auch per Fax). Bitte öffnen Sie daher eine Lieferung umgehend und kontrollieren Sie diese auf Anzahl, Art und Beschädigungen. Hilfreich ist es uns eine Kopie der Schadensmeldung zukommen zu lassen.

- Keep the goods ready for collection in the original box with a copy of the delivery note.

Damage caused during transport by a freight forwarder.

- Please first distinguish between visible damage (packaging damaged) and hidden damage (packaging in perfect condition, content damaged). You should therefore open the shipments immediately and make sure that there is no hidden damage.
- Where there is clearly visible damage, unpack the goods in the presence of the delivery truck driver and note the damage on the proof of delivery/delivery note with the date and time and have this confirmed. Please also note the truck registration number. Visible damage must be reported within 24 hours.
- Hidden damage must be reported to the supplier without delay (but no later than seven calendar days, in writing or by fax). Please therefore open any delivery immediately and check for quantity, type and damage. It would be helpful if you let us have a copy of the damage report.
- Keep the goods ready for pick up in the original box with a copy of the delivery note.

délai de 6 jours calendrier pour les dommages cachés. Nous vous recommandons de nous faire parvenir une copie de la déclaration du dommage.

- Mettez la marchandise à disposition pour l'enlèvement dans le carton d'origine, avec la copie du bon de livraison.

Dommages liés à un transport effectué par une entreprise de transport

- Il faut tout d'abord faire la différence entre un dommage apparent (emballage endommagé) et un dommage caché (emballage intact / contenu endommagé). Par conséquent, ouvrez immédiatement le paquet et assurez-vous qu'il n'y a aucun dommage caché lié au transport.
- En cas de dommage apparent, veuillez déballer la marchandise en présence du conducteur de camion qui a effectué la livraison et faire noter et attester le dommage sur l'avis de livraison/le bon de livraison, en indiquant la date et l'heure. Veuillez également noter le numéro d'immatriculation du camion. Les dommages apparents doivent être signalés dans les 24 heures.
- Tout "dommage cache" doit être signalé au fournisseur immédiatement, cependant au plus tard dans un délai de 7 jours calendrier par écrit (fax également). Par conséquent, veuillez ouvrir immédiatement le paquet afin de contrôler la quantité, le type de marchandise et les dommages. Nous vous recommandons de nous faire parvenir une copie de la déclaration du dommage.



Transportschäden bei der Post

- Bestätigung durch den Postboten ausstellen lassen
- Schaden innerhalb 24 Std. beim zuständigen Postamt melden
- Niederschrift verlangen (ohne dieses Dokument ist eine Schadensregulierung nicht möglich)
- Schaden dem Lieferanten unverzüglich melden (spätestens jedoch innerhalb von 7 Kalendertagen).
- Hilfreich ist es uns eine Kopie der Schadensmeldung zukommen zu lassen.

In allen Fällen sind die Waren und Verpackungen in dem Zustand zu belassen, in dem sie sich bei der Entdeckung des Schadens befinden

Wird die Ware ohne vorherige Begutachtung durch den Paketdienstleister oder Transportunternehmer an den Lieferanten zurückgesandt, so verfällt der Schadensanspruch gegenüber diesem. Bitte informieren Sie daher immer den Lieferanten und bitten diesen die Abholung der beschädigten Ware in die Wege zu leiten.

Für eventuelle Rückfragen steht Ihnen selbstverständlich auch unser Kundenservice gerne zur Verfügung.

Damage caused during transport by post

- Have the postman issue a confirmation.
- Report damage to the responsible post depot within 24 hours.
- Request a written record (damage claims cannot be settled without this document)
- Report damage to the supplier without delay (but no later than 7 calendar days). It would be helpful if you let us have a copy of the damage report.

In all cases, the goods and packaging should be left in the condition in which they were found when the damage was discovered.

There can be no claim against the parcel service provider or the freight forwarder if the goods are returned to the supplier without first being assessed by the parcel service provider or the freight forwarder. Please therefore always inform the supplier and request that arrangements be made for the damaged goods to be collected.

Our customer service team is always available to help you with any queries.

- Mettez la marchandise à disposition pour l'enlèvement dans le carton d'origine, avec la copie du bon de livraison.

Dommages liés à un transport effectué par la Poste

- Faites établir la confirmation par le préposé de la Poste.
- Signalez tout dommage dans les 24 heures auprès de votre bureau de poste.
- Exigez un procès-verbal écrit (sans ce document, un règlement du sinistre n'est pas possible).
- Signalez le dommage au fournisseur immédiatement, cependant au plus tard dans un délai de 7 jours calendrier. Nous vous recommandons de nous faire parvenir une copie de la déclaration du dommage.

Dans tous les cas, laissez la marchandise et l'emballage dans l'état où ils étaient lorsque vous avez détecté le dommage.

Si la marchandise est retournée au fournisseur sans avoir auparavant été examinée par le service d'acheminement de colis ou l'entreprise de transport, le droit à indemnité à leur rencontre expire. Par conséquent, veuillez toujours informer le fournisseur et le prier d'assurer l'enlèvement de la marchandise endommagée.

Notre service après-vente reste bien entendu à votre entière disposition pour toutes questions supplémentaires.