

Merkblatt für Reklamationen

Sehr geehrte Kunden,

Sie haben Ware von uns erhalten und etwas ist nicht in Ordnung? – Das tut uns leid! Um Ihnen Ihre Reklamation möglichst unkompliziert zu machen, können Sie diese ganz bequem über unsere Website aufgeben.

Gehen Sie auf die Seite

www.bruksafol.de/reklamation

und füllen Sie dort alle notwendigen Felder aus. Laden Sie auch direkt Bilder / Videos von Ihrem reklamierten Produkt hoch.

Je nach Art Ihrer Reklamation, kann es sein, dass wir zur Bearbeitung auch analoge Muster benötigen. Bei Car Wrapping / PWF-Folien werden immer mindestens 2 DIN A4 Muster benötigt. Werden Muster bei einer Gebäude- oder Autoglasfolien-Reklamation benötigt, werden Sie gesondert darüber informiert.

Schicken Sie diese inklusive Nennung der **Vorgangsnummer** an uns:

BRUXSAFOL Folien GmbH
– Abteilung Reklamation –
Thüringenstraße 2
97762 Hammelburg

Wenn wir alle notwendigen Informationen von Ihnen erhalten haben, werden wir Ihre Reklamation schnellstmöglich bearbeiten und melden uns umgehend dazu bei Ihnen.

Wenn Sie Ersatzmaterial benötigen, wenden Sie sich bitte direkt an Ihren Vertriebsansprechpartner.

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

- Eine Rücklieferung größerer Mengen Folie bitte nur auf Folienkern mit Endkappen im Karton.
- Die Bearbeitung einer Reklamation kann erst starten, wenn alle benötigten Informationen und ggf. Muster bei uns im Haus sind.
- Ggf. wird ein Rückholer durch BRUXSAFOL veranlasst, dies wird in dem Fall direkt mit Ihnen abgestimmt.
 - Wird eine Rückholung der Ware durch BRUXSAFOL veranlasst, wird Ihnen durch unsere Logistikabteilung ein Versandetikett per E-Mail zugeschickt.
 - Verpacken Sie das Produkt so, dass keine Beschädigungen entstehen können und bringen Sie das zugesandte Etikett auf der Ware an.
 - UPS wird das Paket, in der Regel am nächsten Tag, bei Ihnen abholen.
 - Stellen Sie sicher, dass die Abholung innerhalb Ihrer Öffnungszeiten stattfindet, sollte der Abholer niemanden vorfinden, muss die Abholung separat von Ihnen veranlasst werden.
- Die Bearbeitungszeit variiert je nach Produkt und Umfang der notwendigen Untersuchungen am reklamierten Produkt. Daher kann keine pauschale Aussage zur Bearbeitungszeit getroffen werden.
- Im Falle einer abgelehnten Reklamation haben Sie zwei Wochen Zeit, einen Einspruch dagegen einzulegen.
- Im Falle einer stattgegebenen Reklamation erhalten Sie eine Gutschrift. Die Gutschrift erfolgt auf den ursprünglichen Vorgang, nicht auf einen evtl. Ersatzvorgang. Durch mengenabhängige Preisstaffeln kann es bei einem evtl. Ersatzvorgang zu Preisunterschieden kommen.
- Ein Ersatzvorgang wird wie eine normale Bestellung behandelt und ist unabhängig von einer Reklamation. Dieser wird wie von Ihnen gewohnt beglichen und ist also ganz normal zu zahlen je nach Zahlungsbedingungen.