

Abwicklung von Transportschäden

Grundsätzliches

Sehr geehrter Kunde,

Ihre bestellte Ware ist während des Transports durch die Transportversicherung des Spediteurs oder Versenders abgesichert. Es ist jedoch wichtig, die folgenden Regeln zu beachten, um sicherzustellen, dass Ihre und unsere Ansprüche im Schadensfall nicht verfallen.

Wir empfehlen Ihnen, bei Übernahme der Sendung sofort die Ware auf Schäden und Vollständigkeit zu überprüfen, da verdeckte Schäden von der Versicherung nur selten getragen werden. Lassen Sie sich den Schaden durch den Fahrer bestätigen (Name, KFZ-Nr.)

Bei erkennbaren Schäden an der Verpackung

1. Vermerken Sie sichtbar, auf allen Durchschlägen des Frachtpapiers Art und Umfang der Beschädigung so wie Fehlmengen.
2. Bitte dokumentieren Sie alle Beschädigungen an der Verpackung unbedingt mit Fotos oder einem kurzen Video
3. „**Offene Schäden**“ sind sofort, spätestens innerhalb von 24 Stunden beim Frachtführer / Dienstleister zu melden. Unter offenen Schäden versteht man, wenn die Verpackung offensichtlich von außen beschädigt ist.

Wenn beim Auspacken der Ware Teile fehlen oder Beschädigungen vorhanden sind, lassen Sie sich dies bitte beim Speditionsunternehmen sofort bestätigen. (**maximal innerhalb von 5 Werktagen**).

Die Verpackung war unversehrt, aber die Ware war beim Auspacken beschädigt oder unvollständig

„**Verdeckte Schäden**“ sind innerhalb von 7 Tagen ab Zustelltag beim Frachtführer / Dienstleister zu melden. Unter verdeckten Schäden versteht man, dass die Verpackung äußerlich nicht beschädigt, aber der Inhalt beschädigt ist.

Senden Sie uns, zusammen mit diesem Formular, aussagekräftige Fotos / ggf. ein Kurzvideo der Einbau-Situation, mit einer kurzen Beschreibung des Problems und Kaufbeleg an **service@profi-pumpe.de**. Dies kann zur schnelleren Bearbeitung Ihrer Reklamation beitragen.

Anlage zum Servicebogen - Transportschaden



Kunden- / Firmenadresse

Anrede: ☐ Herr ☐ Frau ☐ Firma

Name/Firma:

Straße, Nr.:

Plz. Ort:

Land:

Rechnungsadresse (falls abweichend)

Anrede: ☐ Herr ☐ Frau ☐ Firma

Name/Firma:

Straße, Nr.:

Plz. Ort:

Land:

Kontaktmöglichkeiten

Tel:

E-Mail:

Mobil / WhatsApp:

Auftragszuordnung

Auftr. Nr.:

Rechn. Nr.:

Kaufdatum: Lieferdat.:

HINWEIS Bitte senden Sie diesem Bogen spätestens innerhalb von 5 Tagen mit aussagekräftigen Fotos des Schadens und mit Angabe der Auftragsnummer und ggf. Rechnung an service@wovodo.de.
Andernfalls können Ihre und unsere Ansprüche gegenüber dem Transportunternehmen / fremden Dritten verfallen

Fragen zum Transportschaden

1.0 Wurde das Paket persönlich von Ihnen entgegengenommen?

☐ Ja ☐ Nein ☐ Abstellgenehmigung

☐ Eine andere Person hat das Paket erhalten, wer?

1.1 War die Außen-Verpackung bei Erhalt der Ware erkennbar beschädigt?

☐ Nein ☐ Ja, (wie?)

1.2 Ist die Ware an der gleichen Stelle beschädigt, wie der sichtbare Schaden am Karton?

☐ Ja ☐ Nein, wo genau

1.3 Haben Sie sich die Beschädigung der Verpackung bestätigen lassen?

☐ Ja, Schriftlich ☐ Andere

☐ Nein, warum nicht?

1.4 Wurde vor dem Auspacken der Ware ein Foto / Kurzvideo von der beschädigten Verpackung gemacht?

☐ Ja ☐ Nein, warum nicht?

1.5 Liegt ein von außen nicht sichtbarer Schaden vor?

☐ Ja ☐ Nein

1.6 Ist die Waren-Lieferung bei Ihnen vollständig angekommen oder fehlen Teile?

- ☐ Ja ☐ Nein, folgende Teile fehlen

1.7 Was hat den Schaden an den Waren Ihrer Meinung nach verursacht?

2.0 Die Ware wurde ganz oder teilweise beschädigt.?

- ☐ Das Produkt ist vollständig beschädigt und nicht mehr brauchbar
☐ Das Produkt ist teilweise beschädigt, kann jedoch benutzt werden
☐ Das Produkt ist teilweise beschädigt und kann nach Teile-Tausch behoben werden

3.0 Wollen Sie die Ware behalten?

- ☐ Ja ☐ Ja, ich benötige folgendes Ersatzteil (bitte Fotos beifügen, ggf. auch von Anschlüssen)
☐ Nein, ich möchte die Ware zurücksenden und keine Ersatzlieferung
☐ Nein, Ersatz-Lieferung erwünscht
☐ Ich akzeptieren den Schaden und wünsche einen Preisnachlass für Beschädigung
(ohne Austausch des Teils) in Höhe von €

4.0 Haben Sie die Möglichkeit, das Paket an uns zurückzusenden?

- ☐ Ja ☐ Nein, warum

4.1 Wenn Nein, können Sie jemand anderen beauftragen, die Waren für Sie zu versenden?

- ☐ Ja ☐ Nein

4.2 Möchten Sie, dass wir die Ware bei Ihnen abholen lassen?

(In der Regel entstehen Ihnen hierfür Mehrkosten, da wir zu dieser Extra-Leistung nicht verpflichtet sind. Sie erklären sich hiermit mit der Kostenübernahme unwiderruflich einverstanden. Die Leistung ist nicht überall möglich, wir informieren Sie unverbindlich vorab über die Zusatzkosten.)

- ☐ Ja, inkl. Kostenübernahme ☐ Nein

4.3 DHL Foto-Verfahren

Wir versuchen, Ihren Fall möglichst ohne großen zusätzlichen Aufwand für Sie zu regeln. Dazu stellen wir beim DHL einen Antrag auf das Foto-Verfahren. Dann müssen Sie die Ware nicht mehr zu DHL bringen bzw zurück senden. Dazu ist es wichtig, dass Sie uns die angefragten aussagefähigen Bilder kurzfristig zusenden. Beachten Sie bitte, dass die komplette Ware bis zum Abschluss des Foto-Verfahrens bei Ihnen verbleibt, damit Sie ggf. weitere Bilder machen und uns zusenden können. Können weitere Bilder nicht geliefert werden, so lehnt DHL die Ansprüche i.d.R. ab.

Bitte beachten Sie, dass bei Beschädigung der Ware ohne Verschulden unseres Unternehmens, die Rücksendung auf Kosten des Käufers erfolgt.

Sicherer Rücktransport (wenn nötig)

Bitte verpacken Sie die Ware möglichst in der Originalverpackung so, dass auf dem Rücktransport keine Schäden am Produkt entstehen können. Bei Transportschäden durch mangelhafte Verpackung können Ihre Ansprüche nicht anerkannt werden.

