

# Informationen zur Warenrücksendung

Sehr geehrte Kunden,

wir legen größten Wert auf ein effizientes Beschwerdemanagement. Ziel ist es, auftretende Probleme zu Ihrer Zufriedenheit abzuwickeln. Fehler sollen vermieden und Verbesserungspotentiale frühzeitig erkannt werden.

Damit die Bearbeitung Ihrer Rücksendung reibungslos und zeitnah erfolgen kann, haben wir eine **Handlungsvorgabe** formuliert, die den Umgang mit Rücksendungen regelt / optimiert :

- **Nutzen Sie bitte das aktuelle Warenrücksendungsformular auf unserer Homepage. (<https://www.ebro-armaturen.com/downloads/warenruuecksendung.html>)**
- **Die Begleitpapiere müssen mindestens den Rücksendeschein mit Kundenbezeichnung, Rücksendegrund und Unbedenklichkeitserklärung beinhalten.**
- **Hiermit stellen Sie sicher, dass Ihre Rücksendung zügig bearbeitet werden kann.**

## Hinweis :

Wir sind gezwungen, Reklamationen, Rücksendungen oder Reparaturaufträge, die ohne entsprechende Begleitpapiere -und damit ohne notwendige Informationen- geliefert werden – nach einer Lagerfrist von 14 Tagen zurückzusenden.

Für Reparaturaufträge erhalten Sie ein Angebot. Die Angebotsbindefrist ist auf 4 Wochen beschränkt. Erfolgt in dieser Zeit keine Stellungnahme Ihrerseits, werden die Waren kostenpflichtig retourniert.

Über ein Feedback im Anschluss der Bearbeitung würden wir uns sehr freuen.



Udo Rafflenbeul

Verkaufsleiter Deutschland



Torsten Wieck

Vertriebsleiter Deutschland