



Quality.
Reliability.
Safety.

SIA VALPRO - Richtline zur Reklamationsbearbeitung

VALPRO arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung unserer Prozesse, einschließlich des Kundendienstes. Wir haben diesen Leitfaden vorbereitet, um Missverständnisse über unseren Schadensbearbeitungsprozess zu vermeiden und den Prozess so effizient und einfach wie möglich zu gestalten.

Bitte führen Sie folgende Schritte bei der Bearbeitung einer möglichen Reklamation durch:

1. Sammeln Sie Informationen über die Reklamation

Wenn Sie von Ihrem Kunden eine Beschwerde bezüglich visueller oder funktioneller Mängel des Produkts erhalten, informieren Sie bitte zuerst Ihren VALPRO-Ansprechpartner über die Situation. Zusätzliche Informationen zur Reklamation werden angefordert.

Fordern Sie beim Sammeln von Informationen über den Anspruch Fotos des beschädigten Produkts an. In Fällen, in denen der Defekt oder die korrekte Benutzung der Produkte beeinträchtigt ist und nicht in einem Bild angezeigt werden kann, empfehlen wir, ein Video zu erstellen, das den Defekt zeigt.

2. Senden Sie einen Reklamationsantrag an VALPRO

Nachdem Sie alle nötigen Unterlagen erhalten haben, füllen Sie bitte den Reklamationsantrag in der Anlage A aus. Die Bilder sollten nicht nur die Verpackung oder das Äußere der beschädigten Ladung zeigen, sondern auch die beschädigten Waren oder Produkte. Für Zylinder ist es wichtig, zusätzliche Bilder der CE-Kennzeichnung aufzunehmen, damit wir sie anhand der Zylinder Nummer suchen können. Senden Sie den ausgefüllten Reklamationsantrag mit einem zusätzlichen Nachweis (Fotos und / oder Video) an Ihre VALPRO-Kontaktperson.

VALPRO bewertet den Antrag intern und kontaktiert Sie bei Bedarf, um weitere Einzelheiten zu klären, die aus dem Antrag nicht hervorgehen. Eventuell fordern wir zusätzliche Informationen oder Fotos an.

Attachment A

Reklamationsantrag Nr.____

Kundendaten		
Produkt, Bezeichnung (Kundenartikelnummer)		
Auftrags-Nr. (wenn die Information verfügbar ist)		
Product quality acknowledgment No. (wenn die Information verfügbar ist)		
Information on product (cylinder)	Produktionsdatum	
	Feuerlöscherbehälter No.	
Anzahl der defekten Produkte (Stück)		
Beschreibung der Reklamation Zeitpunkt der Fehlerentdeckung		
Nonconformity (defect) detection	Beim Frachtempfang - Entladen (bitte Speditionsbeleg CMR anhängen)	
	Eingangskontrolle	
	Im Produktionsprozess	
	Andere	
Nonconformity (defect) detection at product user (information from user)	Schriftliche Kundenreklamation (English oder German)	
	Datum und Ort der Reklamation*	
	Beschreibung der Produktanwendung *	
	Beschreibung der Produktlagerung *	
	Fehlerbeschreibung *	
	Schadensnachweise* (Belege, Rechnungen stück.)	
Zusätzliche Informationen * (Fotos, Skizzen usw.)		

* Wenn die Kundenreklamation keine der genannten Informationen enthält, füllen Sie bitte die erforderlichen Felder aus.

Antragsteller:

(Position)

(Name, Vorname)

(Unterschrift)

(Datum Antragstellung)