



Quality.  
Reliability.  
Safety.

## SIA VALPRO - Richtlinie 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. Nachfolgend finden Sie die Maßnahmen, die Sie ergreifen sollten.

### Produkt-Reklamation

→ Reklamation → Foto bzw. zusätzliche Beleg → Füllen Sie den Reklamationsantrag aus → Antrag an VALPRO senden

### 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 können, empfehlen wir, ein Video zu erstellen, das den Defekt zeigt.

Nachdem Sie alle nötigen Unterlagen erhalten haben, füllen Sie bitte den Reklamationsantrag in der Anlage A aus. Bitte beachten Sie die erklärenden Bilder, wie Sie wichtige Informationen der Kanister identifizieren können. Senden Sie den ausgefüllten Reklamationsantrag mit einem zusätzlichen Nachweis (Fotos und / oder Video) an Ihre VALPRO-Kontaktperson.

#### 2. Senden Sie einen Reklamationsantrag an VALPRO

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.

**VALPRO SIA**  
Reg. No.: 40003058280  
L. Laicena steet 2, Valmiera,  
Valmiera county, LV- 4201, Latvia

Phone: +371 64207240  
Fax.: +371 64207250  
valpro@valpro.lv  
www.valpro.lv

## Attachment A

### Reklamationsantrag Nr. \_\_\_

<b>Kundendaten</b>		
<b>Produkt, Bezeichnung</b> (Kundenartikelnummer)		
<b>Auftrags-Nr.</b> (wenn die Information verfügbar ist)		
<b>Informationen zum Produkt</b> (Kanister)	<b>Produktionsdatum*</b> (Produktionsjahr auf dem Schanier des Deckels)	
	<b>Prüferidentifikationsstempel und Produktionswoche **</b> (Markierung auf dem Griff)	
	<b>UN Zulassungsnummer***</b> (Markierung auf dem Griff oder Kanister)	3A1/__/____/____/D/BAM_____/VP
<b>Anzahl der defekten Produkte</b> (Stück)		
<b>Beschreibung der Reklamatio</b>		
<b>Zeitpunkt der Fehlerentdeckung</b>	<b>Beim Frachtempfang - Entladen</b> (bitte Speditionsbeleg CMR anhängen)	
	<b>Eingangskontrolle</b>	
	<b>Beim Kauf</b>	
	<b>Andere</b>	
<b>Fehlererkennung beim Endverbraucher</b>	<b>Schriftliche Kundenreklamation</b> (English oder German)	
	<b>Datum und Ort der Reklamation*</b>	
	<b>Beschreibung der Produkthanwendung *</b>	
	<b>Beschreibung der Produktlagerung *</b>	
	<b>Fehlerbeschreibung *</b>	
	<b>Schadensnachweise*</b> (Belege, Rechnungen usw.)	
<b>Zusätzliche Informationen *</b> (Fotos, Skizzen usw.)		

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

Antragsteller: \_\_\_\_\_

(Position)

(Name, Vorname)

(Unterschrift)

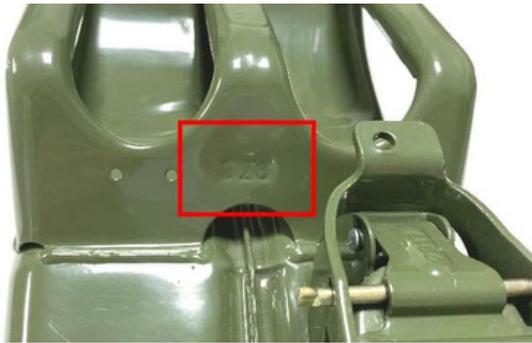
(Datum Antragstellung)

Hinweise zur Identifikation von wichtigen Informationen am Produkt

**\*Produktionsdatum** (Produktionsjahr auf dem Schanier des Deckels)



**\*\* Prüferidentifikationsstempel und Produktionswoche** (Markierung auf dem Griff)



**\*\*\* UN Zulassungsnummer** (Markierung auf dem Griff oder Kanister)

