

Železniki, 11. 08. 2025

INFORMATIONEN ZU UNBERECHTIGTEN REKLAMATIONEN

Sehr geehrter Geschäftspartner,

wir möchten Sie über Änderungen bei der Bearbeitung von Reklamationen, Rückgaben und Beschwerden informieren.

Im Fall von unberechtigten Reklamationen werden dem Kunden, der eine solche Reklamation eingereicht hat, die im Bearbeitungsverfahren anfallenden Kosten in Rechnung gestellt.

Zu den Kosten von unberechtigten Reklamationen gehören vor allem, jedoch nicht ausschließlich:

- die tatsächlichen Transportkosten
- der tatsächlich aufgewendete und verbuchte Zeitaufwand
- Material nach Preisliste
- ein Pauschalbetrag in Höhe von 100 Euro zur Deckung von Bearbeitungskosten

Das gesamte Verfahren der Bearbeitung von Reklamationen ist ERP-gestützt. Das System ermöglicht einen genauen Überblick über die Aktivitäten, die während des Bearbeitungsverfahrens der einzelnen Reklamation entstehen (Stundenaufwand und eventueller Materialaufwand, sonstige entstandene Kosten, usw.).

Zu den unberechtigten Reklamationen gehören vor allem, jedoch nicht ausschließlich:

- Schäden am Produkt (Abdeckung, Gehäuse, Bürsten, Wellen, Pakete, usw.)
- Rückgaben außerhalb der Garantiefrist
- unsachgemäße Verwendung von Produkten entgegen der Bedienungsanleitung

Im Fall von Sammelrückgaben, wenn der Kunde eine größere Stückanzahl zurückschickt und wir einen Teil der Haftung für die entstandenen Mängel übernehmen, also bei teilweise berechtigten Reklamationen, werden die Transportkosten, der Zeit- und Bearbeitungsaufwand verhältnismäßig zum Anteil der unberechtigt reklamierten Stückanzahl berechnet, während die Materialkosten und die Kosten für die unberechtigten Reklamationen nach dem tatsächlichen Wert gemäß der aktuell geltenden Preisliste berechnet werden.

Für weitere Informationen über die Art der Kostenrückerstattung wenden Sie sich bitte an Ihre Partner in unserem Vertrieb.

Mit freundlichen Grüßen

Jaka Kavčič, Direktor Vertrieb

Tadeja Bergant, Direktor Qualität



DOMEL
DOMEL, Elektromotorji
in gospodinjiski aparati, d.o.o.
4228 Železniki, Otoki 21

