

Sehr geehrter MAITEC-Kunde,
um Ihnen einen noch besseren und schnelleren Service zu bieten, haben wir ein effizienteres Retour- und Reklamationsmanagement erstellt. Die neue Retour- und Reklamationsanmeldung ist ab dem 01.06.2016 gültig. Für einen reibungslosen Ablauf beachten Sie bitte folgende Vorgehensweise bei der Anmeldung von Retouren, Reklamationen oder Reparaturen und Services:

1. Telefonische Anmeldung

Bevor Sie die Ware an uns zurücksenden oder zurückgeben, melden Sie bitte Ihre Retoure/Reklamation telefonisch oder per Mail bei uns an.

Bei **Retouren und Reklamationen sowie bei Reparaturen und Waren für einen Service** erfolgt die Anmeldung bei unserem Verkauf.

Ihre Ansprechpartnerin ist Frau Rebecca HALBMAYR,
Telefon: +43 (0)7223 82 700 38 oder per E-Mail: rebecca.halbmayr@maitec.at

2. Pflichtangaben bei der Anmeldung

Um Ihre Retoure/Reklamation vollständig aufnehmen zu können, halten Sie bitte die folgenden Angaben bereit:

- Kunden-Nummer
- Artikel-Nummer oder Artikelbezeichnung
- Stückzahl
- Grund der Retoure/Reklamation
- Bei Reparaturen bitte um kurze Fehlerbeschreibung („funktioniert nicht“ oder „ist kaputt“ sind keine Fehlerbeschreibungen)
- Rechnungsnummer (oder Auftragsnummer, Lieferscheinnummer)
- Kommission
- Kontaktdaten der Ansprechpartners inkl. E-Mail Adresse

3. Vergabe der Retouren-Nummer/RAB-Nummer

Nach Ihrer telefonischen Anmeldung oder Ihrem Mail an uns, erhalten Sie eine RA-Nummer (bei Retouren) oder die RAB-Nummer (bei Reklamationen, Reparaturen und Services).

Nur mit dieser RA-Nummer/RAB-Nummer kann Ihre Rücksendung/Rückgabe bearbeitet werden.

4. Kennzeichnung der Rücksendung/Rückgabe

Nach erfolgter Anmeldung und Vergabe der Nummer erhalten Sie von uns die Bestätigung Ihrer Retoure / Reklamation per Email.

Sendungen können nur mit beiliegendem Bestätigungsschreiben eindeutig identifiziert und angenommen werden.

Mit diesem neuen Retour- und Reklamationsmanagement möchten wir die gesamte Abwicklung erleichtern und beschleunigen, sowie Durchlaufzeiten verkürzen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir in Zukunft keine unangemeldeten Retouren/Reklamationen mehr annehmen können und die Ware unfrei zurücksenden.

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr MAITEC-Team