

# Reklamationsregeln

## 1. Einleitung

Die nachstehenden Reklamationsregeln sollen die Abwicklung von Abweichungen zwischen Ihren Aufträgen und unseren Lieferungen regeln. Unser Bestreben ist es, Fehler und Verzögerungen zu vermeiden. Kommt es dennoch zu einer Abweichung, so wollen wir diese schnell und nachvollziehbar zur Zufriedenheit aller korrigieren.

Gleichzeitig wollen wir aus Ihren Hinweisen lernen und unseren Service auf diese Weise kontinuierlich verbessern.

## 2. Sendungsempfang

Beim Empfang einer unserer Sendungen ist die Anzahl der gelieferten Pakete und Paletten zu prüfen. Ebenfalls ist die Sendung im Hinblick auf offene Mängel wie Beschädigungen der Verpackung oder defekte Paletten zu prüfen. Abweichungen hinsichtlich der gelieferten Paletten- oder Paketanzahl sowie etwaige offensichtliche Abweichungen sind dem zustellenden Fahrer zu quittieren. Dabei ist der Name des Quittierenden in Klarschrift anzugeben. Bitte achten Sie darauf, dass Datum und ggf. Uhrzeit korrekt angegeben sind! Zu einem späteren Zeitpunkt können offene Mängel nicht mehr akzeptiert werden. Entscheidend ist in diesem Punkt die Empfangsquittung.

## 3. Annahmeverweigerung

Sollte Ihnen unser Transportpartner Ware zustellen wollen, die Sie nicht bestellt haben oder eine wesentliche Beschädigung der Ware gegen die Annahme sprechen, können Sie die Annahme verweigern. In einem solchen Fall bitten wir Sie, den Grund der Annahmeverweigerung auf den Zustellpapieren zu vermerken. Nur so können wir den Fehler zeitnah beheben.

## 4. Verdeckte Mängel

### 4.1. Pakete und Mischpaletten

Liefern wir Ihnen Pakete oder Mischpaletten, akzeptieren wir Mengenreklamationen bis fünf Arbeitstage nach Zustellung. Nach Ablauf dieser fünf Arbeitstage akzeptieren wir bis drei Monate nach Zustellung nur noch Qualitätsreklamationen der Ware, die beim Aus- bzw. Abpacken der Sendung nicht offensichtlich zu erkennen sind.

### 4.2. Vollpaletten

Liefern wir Ihnen artikelreine Paletten, akzeptieren wir Qualitäts- und Mengenreklamationen für die jeweils auf der Palette befindliche Ware bis drei Monate nach Zustellung.

## **5. Retouren**

Falsch gelieferte Ware sowie Ware mit Qualitätsmängeln dürfen Sie uns selbstverständlich zurücksenden. Dazu informieren Sie uns bitte, welchen Artikel Sie in welcher Menge retournieren möchten. Eine entsprechende Aufstellung lassen Sie uns bitte per E-Mail an [retouren@lavera.de](mailto:retouren@lavera.de) zukommen. Wir werden diese innerhalb von fünf Tagen prüfen und die Abholung mit Ihnen vereinbaren. Dabei erhalten Sie eine Retourennummer, die Sie bitte sowohl auf den Rücksendepapieren als auch auf Paletten und Paketen vermerken.

Nicht mit unserer Retourennummer gekennzeichnete Retouren werden weder akzeptiert noch gutgeschrieben. Sämtliche Retouren sind sachgemäß und transportsicher zu verpacken.

## **6. Sonstige Reklamationen**

Sind Sie mit uns oder unseren Leistungen nicht vollumfänglich zufrieden, bitten wir Sie uns dies auch dann mitzuteilen, wenn Sie keine Gutschrift erwarten. Wie in der Einleitung verdeutlicht, streben wir einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess an. Hierfür sind wir auf Ihren wertvollen Input angewiesen. Schreiben Sie uns Ihre Anliegen gerne an [retouren@lavera.de](mailto:retouren@lavera.de) !

**Laverana GmbH & Co. KG**  
Am Weingarten 4  
30974 Wennigsen  
Tel.: + 49 511-54549-701  
Fax: + 49 51039391-8070  
E-Mail: [info@lavera.de](mailto:info@lavera.de)  
Homepage: [www.lavera.de](http://www.lavera.de)