

Leitfaden Reklamation

Sehr geehrter Kunde,

unsere Lieferung erfolgt ab Lager (EXW Incoterms 2020). Wir möchten an dieser Stelle nochmal explizit auf unsere AGB hinweisen.

Für den Transport einschließlich Beladung und ordnungsgemäßer Transportsicherung ist ausschließlich der Kunde auf eigene Kosten verantwortlich.

Auch wenn wir für den Kunden die Versendung der Ware übernehmen, geschieht der Transport auf Kosten und Gefahr des Kunden, sofern nicht ausdrücklich abweichend etwas anderes vereinbart ist.

Dieses gilt auch dann, wenn wir die Kosten des Transports tragen und/oder den Transport selber durchführen.

Verdeckte Schäden werden nur selten von der Versicherung getragen. Deshalb überprüfen Sie bitte bei Übernahme der Sendung die Ware auf **Schäden und Vollständigkeit!** Siehe dazu auch §438 Abs. 1 und 2 HGB.

Bei äußerlich erkennbaren Schäden an der Verpackung oder der Ware:

1. *Vermerken Sie sichtbar, auf allen Durchschlägen des Frachtpapiers, Art und Umfang der Beschädigung sowie Fehlmengen.*
2. *Lassen Sie den Fahrer auf allen Durchschlägen des Frachtpapiers sichtbar Ihren Vermerk gegenzeichnen. Schadensmeldungen bzw. Warenannahmen „unter Vorbehalt“ sind unwirksam.*
3. *Den Fahrernamen zusätzlich in Druckschrift notieren lassen.*
4. *Notieren Sie das Fahrzeugkennzeichen.*
5. *Dokumentieren Sie den Schaden mit Fotos.*

Bei verdeckten Schäden an der Ware:

1. *Dokumentieren Sie die Schäden auf dem Lieferschein unter Angabe des Datums/Uhrzeit und Kurzbeschreibung der Schäden.*
2. *Dokumentieren Sie den Schaden mit Fotos.*

Für beide Schadensarten gilt: Die beschädigte Ware ist bis zur Klärung des Vorgangs in der Original-Verpackung aufzubewahren!

Schadensmeldung:

Richten Sie Ihre Schadensmeldung innerhalb von **5 Tagen** nach Erhalt der Ware schriftlich an unsere Reklamationsabwicklung. Dafür verwenden Sie bitte zwingend das beigefügte Reklamationsformular, welches Sie auch jederzeit unter nachstehender Adresse schriftlich anfordern oder im Internet unter www.sen.de herunterladen können.

SEN Solare Energiesysteme Nord Vertriebsgesellschaft mbH
Wörpedorfer Ring 46
28879 Grasberg

Oder per E-Mail an: **reklamation@sen.de**

Um eine zügige Schadensbearbeitung durchführen zu können, bitten wir Sie, uns folgende Unterlagen zuzusenden:

1. Vollständig ausgefülltes Reklamationsformular
2. Kopie des Frachtpapiers (des Spediteurs)
3. Kopie unseres Lieferscheins
4. Fotos der Schäden

Sobald uns die Unterlagen vollständig vorliegen, können wir mit der Schadensbearbeitung beginnen. Bitte beachten Sie in Ihrem eigenen Interesse, dass sich die Schadensbearbeitung bei fehlenden Unterlagen verzögert oder nicht anerkannt werden kann.

Ihr SEN-Team

Leitfaden Reklamation

Allgemeine Daten

Firma: _____ SEN Projektnummer: PR- _____
Ansprechpartner: _____ Ware erhalten am: _____
Telefon und _____ Transportschaden
Email: _____ festgestellt am: _____

Reklamation

Bitte machen Sie eine genaue Reklamationsbeschreibung unter Angabe der beschädigten **Artikelnummern** und ihrer **Anzahl**:

Folgende Unterlagen müssen der Reklamation Formular beiliegen:

- Kopie des Frachtpapiers (des Spediteurs)
- Kopie unseres Lieferscheins
- Fotos der Schäden

Bitte senden Sie dieses Reklamationsblatt inkl. der o. g. Anlagen an folgende Adresse:

SEN Solare Energiesysteme Nord Vertriebsgesellschaft mbH
Wörpedorfer Ring 46
28879 Grasberg

Oder per E-Mail an: reklamationen@sen.de

Datum _____ Stempel und Unterschrift _____