

ABLAUF VON REKLAMATIONEN

WERTE KUNDEN

Ab sofort können Sie Ihre Reklamationen & Retouren- Anmeldungen (kurz: „Retoure“) telefonisch, per Fax oder per E-Mail aufgeben. Sie erreichen uns werktags von 7:00h bis 17:30h unter

Telefon	0351 – 499 27 13
Mail	reklamation@megadresden.de
Fax	0351 – 499 27 43

Standort Chemnitz

Planitzwiese 25 • 09130 Chemnitz
Tel. 0371 431 45-0 • Fax -29
megachemnitz.de • info@megachemnitz.de

Eine Anmeldung einer Retoure kann auch bei der Aufgabe einer Bestellung erfolgen.

Bei einer Retoure im Markt müssen die zurückzugebenden Artikel, Leergut, etc. vor Betreten des Marktes an der Kasse angemeldet werden.

Retouren aus der aktuellen Anlieferung können weiterhin direkt beim Fahrer erfolgen.

Alle anderen Retouren mit Abholauftrag müssen ab sofort vorher durch den Kunden angemeldet werden. Eine Anmeldung einer Reklamation muss umgehend und bis 17:30h am selben Anliefertag erfolgen. Wir behalten uns vor, spätere Reklamationen abzulehnen. Siehe HGB, § 377. Aufgrund von Qualitätsmanagement- Richtlinien müssen außerdem Retouren von Leergut und von Verpackungsmaterial angemeldet werden.

In jedem Fall wird ein „**Reklamations- Beleg**“ erstellt. Sie erhalten die Bearbeitungsnummer zur Nachverfolgung Ihrer Retoure. Bei einer Retoure zu einem späteren Zeitpunkt wird der Fahrer den Beleg mitbringen und die zurückzuführende Ware zurückholen. Sie erhalten den Original- Durchschlag mit der Bearbeitungsnummer zur Nachverfolgung Ihrer Retoure.

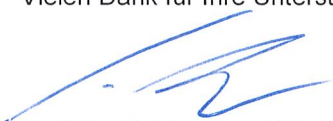
Die Rückgabe der Ware ist in jedem Fall erforderlich, Ausnahmen können nur die zuständigen Fachabteilung entscheiden.

Nach Prüfung der zurückgeführten Ware erfolgt eine Information durch unsere Reklamationsabteilung an Sie, sowie eventueller Erstattungen. Rückzahlungen von Kaufbeträgen mit Angabe der Belegnummer erfolgen generell unbar und durch Überweisung.

Die Gutschriftenrechnung mit Angabe der Belegnummer erhalten Sie generell per Post.

Wir wollen mit diesem Ablauf Fehler in der Bearbeitung minimieren und Ihre Zufriedenheit erhöhen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!



Matthias Pohle (Geschäftsführer)



René Kokott (Geschäftsführer)