

# OOOOPS!

Da ist wohl was  
schiefgelaufen.



**Deliver it**

Groß. Schwer. Wir bringen's.

# So reklamieren Sie

---

**Damit Ihre Kund:innen sich nicht noch mehr ärgern müssen, bekommen Sie hier ein paar Tipps, wie Sie eine Reklamation oder Beschwerde richtig melden:**

- Schicken Sie bitte Ihre Beschwerde mit allen benötigten Informationen an [info@deliverit-now.de](mailto:info@deliverit-now.de).
- Bitte schreiben Sie uns
  - den **Namen**,
  - die **Auftragsnummer**,
  - E-Mail-Adresse** und
  - Telefonnummer** Ihrer Kund:innen sowie das genaue **Lieferdatum**.
- Bitten Sie Ihre Kund:innen um
  - eine Beschreibung des Schadens bzw. Schadenshergangs sowie
  - ein paar Fotos.
- Schicken Sie beides zusammen mit den unterschriebenen Lieferdokumenten (Scan oder Foto) an uns.
- Damit wir die Reklamation ohne Zeitverlust bearbeiten können, benötigen wir wirklich **alle hier aufgeführten Infos**.

# Sie hören von uns

---

Innerhalb von **24 Stunden** bestätigen wir den Eingang Ihrer Reklamation per Mail mit einer **Vorgangsnummer** (z. B. **INFO-1234**).

- Wenn Sie uns noch etwas sagen möchten, dann bitte immer nur als **Antwort** auf diese Bestätigungsmail – auch bei nachträglichen Informationen.



# So läuft das

---

Bei **Drittschäden** (z. B. Türzarge oder Fußboden beschädigt) oder **Beschwerden** (z. B. Liefertermin nicht eingehalten) einigen wir uns mit Ihren Kund:innen und teilen Ihnen per E-Mail den Lösungsweg mit.

Bei **Güterschäden** (z. B. Neuware bei Lieferung beschädigt) organisieren Sie den Austausch.

- Wir stimmen uns mit Ihnen ab, wer die Kosten für die Ware übernimmt, und bestätigen das per **E-Mail**. Sofern wir die Kosten übernehmen, schreiben Sie uns bitte innerhalb von acht Wochen nach Bestätigung eine **Rechnung**. Später eingehende Forderungen können wir leider nicht begleichen.
- Die Kosten für die erneute Anlieferung werden nach dem **Verursacherprinzip** übernommen:
  - ... wenn wir den Schaden verursacht haben, durch uns,
  - ... wenn die Ursache bei Ihnen liegt, durch Sie
  - ... oder nach Vereinbarung.



## Rechnungsadresse:

Home Xpress GmbH

NL 2970 · Postfach 110281

44058 Dortmund

Rechnungen.HXP@de.rhenus.com



## Customer Service:

030-39805200-250

info@deliverit-now.de