

NEWSFLASH: WAS IST ZU TUN BEI FEHLENDER ODER BESCHÄDIGTER LIEFERUNG ?



TVH möchte Ihnen immer den besten Service bieten ... Aber manchmal kann doch mal etwas schief laufen. Trotz all unserer Bemühungen, passiert es manchmal dass eine Bestellung nicht vollständig oder sogar beschädigt bei Ihnen zugestellt wird.

Allgemeine Richtlinien bei Empfang von Gütern

- Bei Lieferung am Tage, gehört folgendes auf den Lieferschein:
 - Firmenstempel;
 - Unterschrift;
 - Name der unterzeichnenden Person;
 - Empfangsdatum der Lieferung.
- Wenn der Fahrer eine Sendung bei Ihnen zustellt, kontrollieren Sie bitte folgendes:
 - stimmt die Anzahl der Pakete mit der Anzahl auf dem Lieferschein überein;
 - gibt es sichtbare Schäden an der Verpackung (Paket eingedrückt oder gerissen, ...);
 - wurden die Pakete durch den Fahrer neu verklebt oder verpackt.

Strikter Ablauf bei Schaden oder Mangel (Fehlen eines oder mehrerer Pakete):

- Vermerken Sie **alle Beanstandungen IMMER auf den Transportdokumenten** die der Fahrer bei sich hat. Notieren Sie wieviel Pakete zu wenig und ob Pakete beschädigt sind, egal wie klein der Schaden auch sein mag! Je mehr Informationen Sie durchgeben, desto weniger Diskussionen entstehen hinterher, wer für den Schaden verantwortlich ist. Wenn die Verpackung bei Lieferung deutlich beschädigt ist und Sie vermerken es nicht auf dem Lieferschein, wird die Transportfirma den entstandenen Schaden nicht akzeptieren!
Bei **Nachtsendungen** können Sie keine Transportdokumente unterschreiben, aber auch hier ist es notwendig das Verfahren so strikt wie möglich einzuhalten. In diesem Fall muss jeder Schaden oder fehlende Sendung vor dem Mittag, des Tages, der Lieferung, schriftlich an TVH gemeldet werden.
- Informieren Sie innerhalb von 24 Stunden die Verkaufsabteilung von TVH** und geben Sie auch hier so viele Einzelheiten wie möglich durch.
- Wenn möglich, fertigen Sie immer **Bilder** an, sowohl von dem beschädigten Paket als auch von der Verpackung der Warengüter und der Güter selbst. Wenn Sie unterschreiben, die Ware in gutem Zustand erhalten zu haben und der Inhalt erweist sich im nachhinein doch als beschädigt, dann ist anzuraten auch hier von allem (Verpackung, Gegenstand etc.) ein Foto zu machen und nicht nur von der beschädigten Ware.
- Wenn bei der Lieferung kein Schaden an der Verpackung festgestellt wurde, aber die Güter erweisen sich doch als beschädigt dann muss die Verkaufsabteilung von TVH innerhalb von **24 Stunden** nach Lieferung hiervon in Kenntnis gesetzt werden. Ein Foto muss gemacht werden, sowohl von der Verpackung als auch von den beschädigten Gütern. Die Bilder von der Verpackung dienen zur Feststellung, in welchen Zustand sich das Paket bei Lieferung befand. Ist erwiesen das der entstandene Schaden durch den Transport verursacht wurde, dann wird TVH einen Schadenersatzanspruch bei der entsprechenden Transportfirma geltend machen. Ohne Bilder von der Verpackung gibt es wenig Chance, dass der Schadenersatzanspruch von der Transportfirma akzeptiert wird.

Wichtig:

- Bei **Ex Works-shippments** (= Die Transportfirma wird vom Kunden selbst beauftragt oder der Kunde kommt die Güter selbst abholen) sollten Sie die gleiche Prozedur anwenden, aber dann muss die Beschwerde unmittelbar bei der von Ihnen beauftragten Transportfirma eingereicht werden. In diesen Fällen ist TVH nie verantwortlich für Schaden und/oder fehlende Güter, es sei denn es ist nachzuweisen, dass die Güter nie von TVH ausgehändigt worden sind.

Um unsere allgemeinen Geschäfts- und Verkaufsbedingungen einzusehen :
www.tvh.com/pdf/parts/Verkoop-AlgVwPARTS-General-DE-051125-FINAL.pdf



PARTS DIVISION

TVH FORKLIFT PARTS nv • BRABANTSTRAAT 15 • 8790 WAREGEM • BELGIUM
 TEL +32 56 43 42 11 • FAX +32 56 43 44 88 • E-MAIL parts@tvh.com • WEB www.tvh.com

