

# Reklamationsmeldung

VOM HÄNDLER AUSZUFÜLLEN / TO BE FILLED BY THE CUSTOMER					
Firma / company:		Straße, Nr. / street:			
Kundennummer / customer no.:		PLZ, Ort / zip, town:			
Ansprechpartner / contact person:		E-Mail:			
Telefonnummer / phone:		Schließanlagennummer / system number:			
REKLAMATIONSMELDUNG FÜR FOLGENEN VORGANG <i>(bitte ankreuzen und ergänzen)</i> / COMPLAINT FOR THE FOLLOWING PROCESS <i>please mark and complete)</i>					
<input type="checkbox"/> Bestellnummer / purchase number:		<input type="checkbox"/> Lieferscheinnummer Iseo / delivery note:			
<input type="checkbox"/> Auftragsnummer Iseo / order number:		<input type="checkbox"/> Rechnungsnummer Iseo / invoice:			
GRUND DER REKLAMATION / REASON OF COMPLAINT:					
<input type="checkbox"/> techn. Defekt / technical defect		<input type="checkbox"/> Preisdif. / price difference		<input type="checkbox"/> sonstiges / others:	
POS.	MENGE / QTY	ARTIKELNR. / PROD.-NO.:	ARTIKEL-BEZEICHNUNG / PRODUCT NAME:	GENAUE FEHLERBESCHREIBUNG* / DETAILED ERROR DESCRIPTION*	AUSZUFÜLLEN FÜR ELEKT. PRODUKTE / SPECIFIED FOR ELTR. ITEMS
					SERIENNUMMER / SERIAL NUMBER
<p>* Achtung: Rücksendungen zur Reparatur/ Gewährleistungsansprüchen ohne genaue/ detaillierte Fehlerbeschreibung können nicht bearbeitet werden. z.B. „Defekt“ ist nicht aussagekräftig genug.  <b>Mit einer genauen Beschreibung vermeiden Sie langwierige Rückfragen und beschleunigen den Reparaturvorgang.</b></p> <p>* Please note: Returned claims for repair / warranty without an exact/detailed error description can't be edited.            For example "defect" isn't meaningful enough  <b>With a detailed description you can avoid queries and speed up the repair process.</b></p>					
Wünschen Sie eine kostenpflichtige Vorabersatzlieferung? / Do you require a chargeable replacement?					
<input type="checkbox"/> JA			<input type="checkbox"/> NEIN		
Bei Anerkennung der Reklamation erhalten Sie selbstverständlich eine Gutschrift.					

Zum Beantragen der Retourennummer senden Sie das ausgefüllte Formular an:

**Iseo Deutschland GmbH**  
 Techn. Service  
 Wiesestraße 190  
 07548 Gera  
 Deutschland

Fax: +49 (0) 365 7362 135  
 Email: [reklamation.iseode@iseo.com](mailto:reklamation.iseode@iseo.com)

**Kontakt Retouren / Reklamationen (mechanik):**  
 Tel.: +49 (0) 365 773 918 366  
 E-Mail: [reklamation.iseode@iseo.com](mailto:reklamation.iseode@iseo.com)

**Kontakt Retouren / Reklamationen (elektronik):**  
 Tel.: +49 (0) 700 00473601  
 E-Mail: [zero1-de@iseo.com](mailto:zero1-de@iseo.com)

To request a return number, please send the filled form to:

**Iseo Deutschland GmbH**  
 Techn. Service  
 Wiesestraße 190  
 07548 Gera  
 Deutschland

Fax: +49 (0) 365 7362 135  
 E-Mail: [reklamation.iseode@iseo.com](mailto:reklamation.iseode@iseo.com)

**contact returns / complaints (mechanics):**  
 phone.: +49 (0) 365 773 918 366  
 E-Mail: [reklamation.iseode@iseo.com](mailto:reklamation.iseode@iseo.com)

**contact returns / complaints (electronics):**  
 phone: +49 (0) 700 00473601  
 E-Mail: [zero1-de@iseo.com](mailto:zero1-de@iseo.com)



# Reklamationsmeldung

Bitte um Auswahl, wie mit Ihrer Reklamation verfahren werden soll:

**Achtung - die konkrete Abwicklung wird erst nach Prüfung der Ware durch unseren techn. Service entschieden**

Please specify, how should be proceed with your complaint:

**Attention – the concrete process of handling will be decided by our tech. service after a detailed examination of the goods.**

<b>anerkannter Reklamation / recognized complaint:</b>	<b>nicht anerkannter Reklamation / not recognized complaint:</b>
	
<input type="checkbox"/> Reparatur (Gewährleistung) / repair (Warranty)	<input type="checkbox"/> kostenpflichtige Reparatur (wenn techn. möglich) / chargeable repair (if tech. possible)
<input type="checkbox"/> Gutschrift / credit note	<input type="checkbox"/> Neubau / new production
	<p><b>Falls keine Auswahl getroffen wird beachten Sie bitte: Das Material wird max. <u>15 Werktagen</u> bei Iseo Deutschland eingelagert. Nach Ablauf dieser Frist soll Iseo Deutschland: <i>(bitte ankreuzen)</i></b></p> <p><b>If no selection is made, please note: Iseo Germany will stored the material max. 15 business days in the factory. After the expiry of this period Iseo Deutschland should: <i>(please mark)</i></b></p>
	<input type="checkbox"/> die Ware kostenpflichtig zurück senden / send back the goods (chargeable)
	<input type="checkbox"/> die Ware kostenfrei vernichten / destroy the goods (free of charge)
<b>abweichende Rücksendeadresse (hier bitte eintragen) / deviating return address (Please enter here):</b>	
<p><b>Bitte beachten Sie, dass wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von EUR 30,- zzgl. MwSt. berechnen, wenn kein Fehler feststellbar ist. / Please note that we charge a processing fee of EUR 30,- plus VAT, if no error is detected.</b></p>	
<b>Datum / date:</b>	<b>Unterschrift / signature:</b>

**Interne Vermerke (füllt Iseo Deutschland GmbH aus) / internal notes (filled by Iseo Deutschland)**

<b>Retourennummer / return number:</b>	 	<b>Datum Reklamationsmeldung / date of complaint:</b>	 
--	------	---	------

# Reklamationsmeldung

So verwenden Sie das Reklamationsformular (Retourenablauf)**	How to use the Formular for returns**
<p>Sehr geehrter Kunde,</p> <p>damit wir Ihre Rücksendung schnell und fehlerfrei für Sie bearbeiten können, gehen Sie bitte folgendermaßen vor:</p> <p><b>1. Retourennummer beantragen:</b>            Füllen Sie zunächst das Reklamationsformular vollständig aus. Das Feld für die Retourennummer lassen Sie bitte frei.            Senden Sie das ausgefüllte Formular an Iseo Deutschland GmbH. Sie erhalten umgehend eine Retourennummer zugeteilt.</p> <p><b>2. Retourennummer (Etikett) ausdrucken:</b>            Drucken Sie nun das Etikett mit der Retourennummer (welches Ihnen Iseo Deutschland übermittelt) aus.            Die Retourennummer hat eine Gültigkeit von 3 Monaten.</p> <p><b>3. Ware verpacken:</b>            Die Ware muss fachgerecht verpackt sein.            Bringen Sie das Retouren-Etikett außen gut sichtbar an der Warensendung an, sonst kann der Vorgang nicht bearbeitet werden.</p> <p><b>4. Prüfen</b>            Überprüfen Sie noch einmal, ob Sie an alles gedacht haben:</p> <p><input type="checkbox"/> Produkt  <input type="checkbox"/> Komplett ausgefülltes Reklamationsformular  <input type="checkbox"/> Ausführliche Fehlerbeschreibung auf dem Reklamationsformular (evtl. zusätzliches Blatt verwenden)  <input type="checkbox"/> Retouren-LABEL groß und deutlich auf der Verpackung.</p> <p><b>5. Versenden</b>            Jetzt können Sie die Ware versenden. Bitte beachten Sie, dass unfrei eingesandte Ware oder Rücksendungen ohne Retourennummer von uns nicht angenommen werden.</p>	<p>Dear customer,</p> <p>To return the item, please follow the steps below:</p> <p><b>1. Get number of return:</b>            Fill in the complain form completely.            Leave the field "Returnnumber" blank.            Send the filled form to Iseo Deutschland GmbH.            We will send you a return number immediately.</p> <p><b>2. Print the return number (label)</b>            After you receive the return number, please print the label with the return number, that we sent you.            The return number has a validity of 3 months.</p> <p><b>3. Pack the items:</b>            All returns must be properly packed.            Apply the return label with return number on the outside of the package.            Returns will not be accepted without a return label.</p> <p><b>4. Final check...</b>            Did you include everything?</p> <p><input type="checkbox"/> product  <input type="checkbox"/> complete filled complain form  <input type="checkbox"/> detailed description of defect on the complain form.            If necessary, please use an additional paper  <input type="checkbox"/> return label clearly visible outside of the package</p> <p><b>5. Shipping</b>            Now you can ship your package. Please note, that we can not accept unfranked returns or returns without an return number.</p>

\*\* Um Verzögerungen und Transportschäden bei den Retouren zu vermeiden, bitten wir Sie, die folgenden Punkte zu beachten:

- Eine Bearbeitung der Retoure erfolgt nur mit vorheriger zugeteilter Retouren Nummer
- Die Rücksendung sollte in der Originalverpackung oder einer gleichwertigen Verpackung erfolgen
- Wir behalten uns vor, die Annahme für Sendungen mit unzureichender Verpackung zu verweigern
- Unfreie Sendungen werden nicht angenommen