

Reklamationsabwicklung IHLE tires GmbH – Stand Mai 2018

Begutachtungen

1/ Kunde informiert IHLE tires GmbH über die IHLE Hotline 0800 185 60 14, oder an die IHLE E-Mail Adresse info@ihle-tires.com über den festgestellten Mangel.

2/ Vorgang wird IHLE Intern an definierte IHLE Sachbearbeiter Abwicklung Begutachtungen weitergeleitet.

3/ IHLE Sachbearbeiter Abwicklung Begutachtungen sendet Kunde das entsprechende Reklamationsformular zu (IHLE, oder Tirecorp; Reifen und/oder Räder), mit der Bitte um Ergänzung, Unterzeichnung und anschließender Rücksendung an IHLE.

4/ Nach Eingang des vollständigen Reklamationsformulars bei IHLE erfolgt die Weiterleitung des Formulars an die entsprechende Industrie.

Abholung beim Kunden durch die Industrie

5a/ Industrie informiert IHLE über den Abholungstermin.

6a/ IHLE informiert Kunde über den Abholungstermin durch die Industrie zur Bereitstellung.

7a/ Nach Eingang erfolgt die Begutachtung durch die Industrie.

Abholung beim Kunden durch IHLE (beauftragte Spedition)

5b/ Industrie informiert IHLE, dass Abholung der Reklamation durch IHLE erfolgen muss

6b/ IHLE informiert Kunde über den Abholungstermin zur Bereitstellung und die Industrie über den geplanten Eingang im Lager IHLE.

7b/ Nach Eingang im Lager IHLE erfolgt die Abholung durch die Industrie und die anschließende Begutachtung bei/durch die Industrie.

8/ Nach der Begutachtung durch die Industrie erfolgt die Information über das Ergebnis an IHLE.

Anerkennung der Reklamation / Mangel

9a/ IHLE erhält Kopie Kundensreiben und leitet Gutschrift von Industrie und an Kunde weiter.

Reklamation / Mangel abgelehnt

9b/ IHLE erhält Kopie Kundensreiben und Industrie liefert Artikel zurück an Kunde.

Vernichtung Reklaware

10/ Vernichtung der Reklamation erfolgt nach Anerkennung der Reklamation durch die Industrie (kostenfrei), oder auf ausdrücklichen Wunsch von Kunde.

Reklamationsabwicklung IHLE tires GmbH – Stand Mai 2018

Falschliefungen (Volumen/Ausführung)

1/ Kunde informiert IHLE tires GmbH über die IHLE Hotline 0800 185 60 14, oder an die IHLE E-Mail Adresse info@ihle-tires.com über den festgestellten Mangel.

2/ IHLE Vertrieb prüft Informationen von Kunde zur IHLE Lieferung (Lieferscheinnummer, -Datum, Artikel, Soll/Ist) Intern ab (IHLE Lagerortprüfungsliste, IHLE / Spediteur Entladebericht, Abliefernachweis).

Bestätigt sich der Mangel

Falscher Artikel

3a/ IHLE organisiert in Absprache mit dem Kunden die Abholung und die damit verbundene Gutschrift sowie die Versendung des gewünschten Artikels mit Berechnung. Sollte Kunde den Artikel nicht mehr benötigen, entfällt die Versendung.

Mindermenge

4a/ IHLE organisiert in Absprache mit dem Kunden die Versendung des gewünschten Artikels mit Berechnung und nachträglicher Gutschrift. Sollte Kunde den Artikel nicht mehr benötigen, entfällt die Versendung.

In Abhängigkeit des Verursachers erfolgt die Belastung IHLE intern, oder extern von IHLE an den Spediteur bei Transportverlust.

Wird Mangel nicht bestätigt

3b/ IHLE informiert Kunden, dass nach Prüfung kein Mangel und somit keine Gewährleistung vorliegt.