

Leitfaden für Warenrücksendungen und Reklamationen

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Delta Light Partner,

Premium ist unser Anspruch. Nicht nur im Produkt, sondern auch im After-Sales.

Um Ihnen den bestmöglichen Service bieten zu können, benötigen wir Ihre Aufmerksamkeit und Bereitschaft, sich mit uns gemeinsam an einigen, für den optimalen Abwicklungsprozess relevante, Vorgehensweisen zu orientieren.

Allgemein

Bitte informieren Sie unsere Serviceabteilung mit dem Rücksendeschein über Ihre gewünschte Rücksendung (Warenrückgabe, Reklamation, Musterleuchten o. ä.). Im Anschluss erhalten Sie eine Retouren-Nummer (RT XXXXX).

Die Originalverpackung unserer Produkte eignet sich nicht als Transportverpackung. Deshalb verpacken Sie diese bitte in einem geeigneten Umkarton. Bitte geben Sie die Retouren-Nummer gut sichtbar außen auf Ihrem Versandpaket an. Somit ist gewährleistet, dass unser Wareneingang Ihre Rücksendung annehmen kann und wir Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten können.

Reklamation

Bei einem elektrischen Defekt bitten wir vorab um detaillierte Informationen zur Einbausituation, Anschlussart und verwendetem Betriebsgerät.

Bei einem mechanischen Defekt bitten wir um Informationen zur Einbausituation und verwendetem Einbaubehör. Senden Sie uns bitte vorab einige digitale Bilder zur Ansicht.

Vorab-Ersatz

Ersatzlieferungen können wir nicht pauschal anbieten. Leuchten, insbesondere bereits am Netz betriebene, werden fachgerecht repariert. Bestehen Sie aus diversen fallbezogenen Gründen auf eine Ersatzlieferung, erfolgt diese gerne gegen Berechnung.

Der Ersatz von Betriebsgeräten ist auf Ihren Wunsch hin möglich. Die Ersatzlieferung erfolgt zunächst gegen Berechnung und wird Ihnen nach fachgerechter Prüfung und entsprechendem Befund nachträglich gutgeschrieben. Geräte, die sich nach unserer Laborprüfung als funktionstüchtig erweisen, erhalten Sie zu unserer Entlastung zurück. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir eine pauschale Übernahme von Kosten ausschließen.

Transportschäden

Bei offensichtlichen, äußerlich erkennbaren Transportschäden, empfehlen wir Ihnen einen Vermerk auf dem Speditionsschein im Original vorzunehmen oder ggfls. die Annahme zu verweigern. Bitte informieren Sie unsere Serviceabteilung innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Anlieferung. Stellen Sie einen Transportschaden erst nach dem Auspacken fest, bitten wir Sie die Ware nicht zu verwenden und unsere Serviceabteilung innerhalb von 5 Werktagen zu informieren.

Interne Bearbeitung Delta Light

Ihre Rücksendungen werden nach erfolgtem Eingang von uns geprüft. Fallbezogen wird Ihre Retoure in unser Werk nach Belgien weitergeleitet. Nach eingehender, fachlicher Prüfung wird aufgrund des Ergebnisses entschieden, ob eine Gutschrift / Reparatur (kostenlos oder gegen Berechnung) oder eine Ersatzlieferung erfolgt.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir uns vorbehalten bei nachgewiesenem Fremdverschulden von vorab getätigten Zusagen Abstand zu nehmen.

Muster

Gerne stellen wir Ihnen für Bemusterungszwecke Delta Light Leuchten zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass diese innerhalb von 30 Tagen, unbeschädigt und in der Originalverpackung mit geeigneter Umverpackung frei an uns zurückzusenden sind. Die mit einem M vor der Artikelnummer gekennzeichneten Musterleuchten sind Gebrauchsmuster und dürfen gerne auch angeschlossen werden.

Des Weiteren möchten wir Sie darauf hinweisen, dass die evtl. zur Verfügung gestellten Leuchtmittel vor dem Rückversand wieder aus der Leuchte auszubauen und zu Schutzzwecken in die separate Umverpackung einzubringen sind.

Aufwandsentschädigung bei Rückgabe von Ware

Ihre gewünschte Warenrückgabe fragen Sie bitte in unserer Serviceabteilung an. Unsere pauschale Bearbeitungsgebühr für die Wiedereinlagerung von Ware, die Sie uns zur Gutschrift zurückgeben möchten, beträgt 25% des Netto-Warenwertes, jedoch mindestens 30,- EUR.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Unterstützung.

Ihr Team DELTA LIGHT Deutschland