

MERKBLATT FÜR REKLAMATIONEN

Trotz hohem Qualitätsbewusstsein und ausgefeilter Prozesse können Fehler passieren. Ihre Reklamation hilft uns bisher verborgene Fehlerquellen einzugrenzen und nachhaltig zu beseitigen. So stellen wir sicher, dass Fehler kein weiteres Mal auftreten.

Um keine Zeit zu verlieren, bitten wir Sie uns bei Ihrer Reklamation für jedes Fehlerbild folgende Daten zu übermitteln:

- **Datum der Reklamation und ihre Reklamationsnummer**
Dies hilft Ihnen und uns die weitere Kommunikation eindeutig zuzuordnen.
- **Artikelnummer und Artikelbezeichnung**
Sie finden diese Informationen auf Ihrem Lieferschein. Ginzinger Artikelnummern starten immer mit drei Buchstaben (z.B. BGR, BGV, ...). Wenn Sie die Ginzinger Artikelnummer oder Bezeichnung nicht zur Hand haben, dann geben Sie bitte zumindest Ihre Artikelnummer und Bezeichnung an.
- **Seriennummern**
 Die Seriennummern der reklamierten, von diesem Fehlerbild betroffenen Baugruppen sind wichtig, um die Historie der Produktion und verwendeten Materialien zurückzuverfolgen. Sie finden die Seriennummer auf den Lieferpapieren oder direkt auf der Platine (siehe Beispielfoto). Wenn auf der Platine keine lesbare Nummer vorhanden ist, dann können Sie diese über den Datamatrix-Code scannen oder uns ein Foto des Codes senden.
- **Liefermenge und reklamierte Menge**
Wie groß war das Lieferlos, in dem die fehlerhaften Baugruppen enthalten waren und wie viele Baugruppen davon waren vom Fehler betroffen?
- **Beschreibung des Fehlers**
Wir wollen die Fehlerquelle so rasch wie möglich eingrenzen und beseitigen. Dafür bitten wir Sie um eine Beschreibung des Fehlerbilds:
 - Wie äußert sich der Fehler?
 - Wann tritt der Fehler auf (z.B. bei einem bestimmten Betriebszustand)?
 - Wie kann der Fehler reproduziert werden (z.B. Umgebungstemperatur über 40°C, Versorgung anstecken, dann Taste x drücken)?
 - Haben Sie bereits eine Vermutung zur Fehlerquelle?
 - Fotos vom Fehlerbild (z.B. Display, Ablauf bis zum Fehler etc.), idealerweise aus verschiedenen Blickwinkeln
- **Retourlieferung**
Werden die reklamierten Baugruppen zu uns zurückgesandt, oder haben Sie den Fehler bereits selbst beseitigt? In zweitem Fall bitten wir jedenfalls um eine ausführliche Fehlerbeschreibung samt Fotodokumentation, um den Fehler bei uns im Haus nachstellen und nachhaltig beseitigen zu können.
- **Weitere Anmerkungen**
Wenn Sie weitere zweckdienliche Informationen oder zusätzliche Daten haben, die die Fehlersituation beschreiben und uns helfen könnten den Fehler einzugrenzen, dann bitte übermitteln Sie uns diese ebenfalls. Je mehr detaillierte Informationen wir von Ihnen bekommen, desto schneller können wir den Fehler finden und beseitigen.
- **Upload von Daten**
Zur sicheren und verschlüsselten Übermittlung größerer Datenmengen benutzen Sie bitte unseren Upload-Dienst cryptshare.ginzinger.com. Die Bedienung ist einfach und selbsterklärend.
- **Fragen und Unterstützung**
Zur weiteren Unterstützung oder Beantwortung Ihrer Fragen kontaktieren Sie bitte Ihren Ansprechpartner im Ginzinger Kundenservice Center www.ginzinger.com/de/kontakt/

Wir entschuldigen uns bei Ihnen für die Unannehmlichkeiten und danken für Ihre Mithilfe zur nachhaltigen Beseitigung des Fehlers.

Ihr Ginzinger Team