

Reklamation / Complaints

Reklamationen können grundsätzlich nur schriftlich oder per Fax erfolgen mit dieser ausgefüllten Seite und der Rechnung oder dem Lieferschein, welcher der Sendung aufklebte und als Zustell-Adresse diene.

Reklamationen müssen binnen 3 Tagen nach Warenerhalt erfolgen. Es kann bei Sendungen durchaus speditionsbedingt vorkommen, dass Teile der Sendung 1-2 Tage später kommen, achten Sie bitte nur darauf, wie viele Paletten oder Pakete Sie unterschreiben. → Warenannahme gemäß umseitiger Beschreibung.

Complaints can only be done in written form or by fax with this filled in form and the invoice or the delivery note which was fixed on your goods when you received them.

You have to claim within 3 days after you receive the delivery. Sometimes it happens during the transport that you receive some parcels 1 or 2 days later. So please take care for how many cartons/pallets you sign.

→ The correct way how to receive goods you find on the backside.

Fehlmengen / Falschlieferung / zuviel geliefert

Shortage / wrong delivery / received too much

Sendung kam wie an? (bitte ankreuzen und ausfüllen) / How did the delivery arrived (please fill in)

per Paketdienst, Anzahl der Pakete / With parcel service, how many cartons? _____

Paket/e waren beschädigt: ja / nein / Cartons have been damaged: yes / no _____

per Spedition, Anzahl der Paletten / With carrier, How many pallets? _____

Palette/n waren beschädigt: ja / nein / Pallets have been damaged: yes / no _____

Ware stand auf Palette eingeschweißt und IKO-Sicherungsband ordnungsgemäß vorhanden ja / nein _____

The goods were shrinked and the IKO safety tape was proper fixed: yes / no _____

was bitte wurde zuviel geliefert: / what is delivered too much: _____

was bitte fehlt: / what is missing: _____

Beschädigung / Damage

Transportschäden melden Sie bitte siehe oben, wir halten den Paketdienst, die Spedition haftbar. Dies setzt voraus, daß Sie dies gemäß korrekter Warenannahme vor Unterschrift auf Frachtbrief, Zustell-Liste festhielten. Verdeckte Schäden oder produktionsbedingte Schäden halten wir bis zu einer Höhe von 5% des Jahresgeschäftes mit IKO für vom Kunden tragbar auf Grund unserer Preise. Reklamationen kosten meist mehr Verwaltung als der Schaden wirklich wert ist. Sollten Sie die 5%-Regelung nicht akzeptieren ist dies ok, aber dann bitte nicht mehr bei IKO bestellen. Alle von Ihnen reklamierte Ware senden Sie !! FREI Haus !! an IKO zurück (unfreie Sendungen lehnen wir, dem Grundsatz der Schadenminderungspflicht folgend ab). Lediglich Poly- oder Keramikbruch brauchen Sie nicht zurückzusenden, wenn wir 1 deutliches Foto mit Gesamtaufnahme erhalten.

Wir ersuchen Sie dringend die Notwendigkeit einer Reklamation zu prüfen und zu bedenken, wie viel Sie an unseren Geschenkartikeln verdienen. Wir zeigen uns gegenüber den Chinesen genauso kulant und haben über die Jahre Produkt, Verpackung und Qualität stetig verbessert.

Im Falle einer Rücksendung legen Sie ebenfalls dieses Schreiben sowie Rechnungs-/Lieferschein - Kopie bei.

Damages in transit please tell us above, as the parcel service or the carrier is responsible for that. Important is that you mark down the damages on the way bill before you sign it. We think that damages which couldn't be seen or which happened during the production up to 5% of the total buying volume with IKO have to be accepted by the buyer, because of our low prices. Complaints often cost more than the damage amount is. If you can't accept this 5%-regulation it is ok, but then please don't buy from IKO anymore. All goods that you claim you have to send back !! carriage free !! to IKO (Other mailings, as to the policy of damage mitigation duty, we refuse). Only Poly and ceramic items you don't have to send back. It is enough if you send us a clear picture where all broken items can be seen in total.

We deeply ask you to check the necessity of the complaint and think of how much profit you make with our goods. With our suppliers we are also same accommodating and during the past years we have steadily improved the products, the packing and the quality.

If you send back something please put this filled page and a copy of the invoice or delivery note into the carton as well.

Folgende Ware aus Rechnung Nr. / Following items of invoice number: _____

Datum des Warenerhaltes / Date of receiving the goods: _____

hiermit sende ich zurück / herewith I send back: _____