



# Informationen zum Reklamationsablauf

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir bedauern, dass Sie mit Ihrer Bestellung eine unerfreuliche Erfahrung machen mussten. Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben, uns auf die Mängel hinzuweisen, so haben wir die Möglichkeit auf Missstände zu reagieren und ggf. auch daraus neue Maßnahmen abzuleiten.

Haben sie bitte dafür Verständnis das defekte Ware **immer** schriftlich (per Email) reklamiert werden muss.

Um den konkreten Fehler nachvollziehen und korrigieren zu können, brauchen wir allerdings Ihre Mithilfe und ein paar Informationen.



**IHRE DATEN**

Kundennummer(falls bekannt) \_\_\_\_\_ zu TicketNr: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Ort/Plz: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
für eventuelle Rückfragen

Adresse: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

**REKLAMATION zu Rechnungsnummer: \_\_\_\_\_**

Grund der Reklamation (Stichwort): \_\_\_\_\_

Kaufdatum: \_\_. \_\_. \_\_\_\_ Gekauft bei: \_\_\_\_\_

Produktbezeichnung: \_\_\_\_\_

Serien-/Artikelnummer: \_\_\_\_\_

Ausführliche Schadens-/Fehlerbeschreibung: \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Hier haben Sie Platz um nötigenfalls eine kleine Skizze hinzu zu fügen.

Haben sie bitte Verständnis dafür, das wir Reklamationen **nur** mit aussagekräftigen Bildern bearbeiten können, deshalb brauchen wir Detailaufnahmen des Schadens und bitte eine Gesamtaufnahme des Produkts. Weiterhin benötigen wir die Rechnung als Dateianhang.

### KURZ & KNAPP:

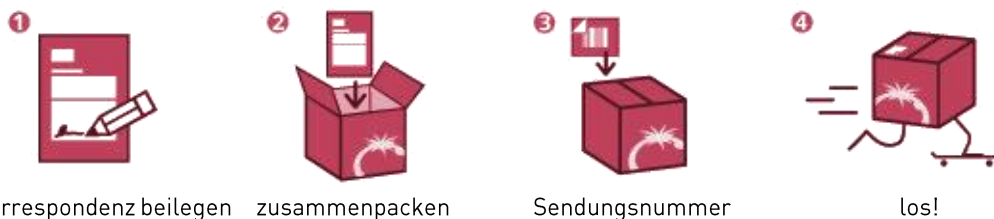
- Bitte dieses Formular ausfüllen und per Email oder mit dem Artikel mitschicken.
- Bitte nur die Emailadresse **rekla@f2.com** verwenden!
- Email darf nicht größer sein als 20MB
- Zum Bearbeiten müssen alle Informationen ausgefüllt werden!

Vielen Dank!

Sobald wir alle benötigten Infos von Ihnen via E-Mail als PDF bekommen und geprüft haben, senden wir Ihnen automatisch eine Vorgangsnummer per E-Mail zurück. Diese können Sie dann bei Rückfragen zum Verlauf bei uns angeben.

### IM FALLE EINER RETOURE

Sollte es nötig sein uns das Produkt zuzusenden, wird Ihnen dies durch uns mitgeteilt; dann möglichst in der **Originalverpackung**. Oder, wenn sie nicht mehr auffindbar ist, in einer anderen **gut geschützten** und **zum Transport und Versand geeigneten Verpackung** so zu sichern, dass keine Transportschäden entstehen können.



- Bitte notieren Sie die Nummer (Sendungsverfolgungsnummer), die am Rücksendetikett unter dem Barcode angegeben ist. Mittels dieser Nummer können Sie online den Weg ihrer Rücksendung verfolgen und somit auch kontrollieren, ob sie bei uns angekommen ist.
- Bewahren Sie die Quittung auf, die Sie bei Aufgabe des Paketes erhalten haben. Sollte Ihr Paket verloren gehen, benötigen wir diese für die Rückverfolgung.
- Wir übernehmen erst die Verantwortung, sobald das Paket unser Lager erreicht hat.

Im Falle einer unbegründeten Beschwerde behalten wir uns vor, Bearbeitungsgebühren zu erheben und in Rechnung zu stellen.

Bitte sehen Sie uns diesen leider nötigen Aufwand nach und schenken Sie uns und unseren Produkten auch weiterhin Ihr Vertrauen.

### KONTAKT

*Mit ihrer Kontaktaufnahme stimmen sie zu, dass wir Ihre Kontaktdaten für die Dauer der Reklamationsbearbeitung speichern und nutzen dürfen um bei Rückfragen auf sie zukommen zu können. Zur Qualitäts-Sicherung werden wir sie gegebenenfalls nach Abwicklung der Reklamation nochmals zu einer freiwilligen Zufriedenheitsbefragung kontaktieren. Nach Ablauf von 6 Monaten werden Ihre Daten vollständig gelöscht.*

F2 FUN&FUNCTION GmbH  
Schleizer Straße 105  
95028 Hof/Saale

+49 (0)92 81 / 84 00 9 50  
[rekla@f2.com](mailto:rekla@f2.com)  
[www.f2.com](http://www.f2.com)