

# Wichtige Versandinformationen

Stand: September 2023

## 1. Warenannahme: Überprüfung der Ware auf Unversehrtheit

Bitte prüfen Sie die gelieferte Ware unverzüglich bei Erhalt und vor dem Quittieren hinsichtlich **Unversehrtheit** (Sichtkontrolle) sowie **Vollständigkeit** der Lieferung (Stückzahl bei mehreren Geräten). Bitte zeigen Sie etwaige festgestellte Mängel, wie z.B. Glasbruch, Panelbruch oder beschädigte Kartontage, oder Verluste jeglicher Art unverzüglich an (§ 377 HGB). Zudem sind sämtliche festgestellten Mängel oder Verluste **schriftlich auf den Frachtpapieren / Lieferschein genau aufzuführen und vom Anlieferer bestätigen zu lassen**. Eine einfache Quittierung "Annahme unter Vorbehalt" genügt hier leider nicht.

[Transportmangel / Verlust melden](#)

## 2. Meldung eines DOA-Falls („Dead on Arrival“)

Für eine DOA-Meldung wird Folgendes benötigt:

- ✓ Schadenbeschreibung und Schadenfotos
- ✓ Fotos von allen Seiten des unbeschädigten Kartons
- ✓ Foto der Seriennummer auf dem Karton
- ✓ Foto der Seriennummer auf dem Gerät
- ✓ genaue Abholadresse, Ansprechpartner (Name, Mail, Telefon) und mögliche Abholzeiten

Bitte achten Sie bei der Meldung eines DOA-Falls darauf, dass der Antrag **unverzüglich** eingereicht wird. Die Hersteller sehen hierbei z.T. **Fristen von maximal sieben Kalendertagen nach Empfang der Ware** vor. Sollte die Lieferung direkt an einen Ihrer Partner/Endkunden erfolgen, so bitten wir Sie, Ihren Partner über die Meldefristen in Kenntnis zu setzen. Um den DOA-Prozess zu beschleunigen, können Sie den **DOA-Fall direkt beim Hersteller** melden. Die jeweiligen Kontaktdaten können Sie über den folgenden Button auf unserer Website einsehen.

[DOA-Fall melden](#)

## 3. Spätere Mängelanzeige

Ist der Mangel nicht sofort erkennbar und wird erst später ersichtlich, z.B. nach der Installation der Ware beim Kunden, so unterstützen wir Sie auch hier gerne bei der Prüfung von Garantie- und Gewährleistungsansprüchen. Dazu nutzen Sie am besten den Direktkontakt zum Hersteller.

[Garantiefall melden](#)

Sollte Sie abseits von den oben genannten Fällen Unterstützung benötigen, können Sie sich gerne an unser ITZ Retourenmanagement unter [ds.retoure@itz-essen.de](mailto:ds.retoure@itz-essen.de) wenden. Dazu benötigen wir eine **detaillierte Beschreibung des Falls, der zeitlichen Abfolge sowie aussagekräftiges Bildmaterial**.

Sofern Sie die Ware nicht persönlich annehmen, lassen Sie diese Informationen bitte auch der Empfangsperson zukommen.

Gewährleistungsansprüche, die nicht den Ausführungen des HGB entsprechen und nicht unter Beachtung der genannten Bedingungen eingereicht werden, können leider nicht anerkannt werden.

**Vielen Dank für Ihr Verständnis!** Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.