Allgemeine Verkaufs- und Lieferbedingungen (B2B)

Anlage C

Qualitäts- und Reklamationsrichtlinie einschließlich Muster-Reklamationsformular

der **Strickerchemie GmbH**

Stand: Oktober 2026

---

1. Zweck der Richtlinie

Diese Qualitäts- und Reklamationsrichtlinie regelt die einheitliche Behandlung von Qualitätsbeanstandungen, Mängelrügen, Transportschäden und Produktreklamationen.

Ziel ist eine schnelle, sachgerechte und nachvollziehbare Bearbeitung von Beanstandungen unter Wahrung der Produktsicherheit, Rückverfolgbarkeit und Dokumentationspflichten.

---

2. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für:

- Handelsprodukte
- Eigenmarkenprodukte
- Private-Label-Produkte
- Lohnabfüllungen
- Reinigungsmittel
- Desinfektionsmittel
- Wasserpflegeprodukte
- chemische Mischungen
- Gefahrgüter

---

3. Qualitätsgrundsätze

Die Strickerchemie GmbH verpflichtet sich zu:

- Herstellung und Vertrieb nach anerkannten Qualitätsstandards
- vollständiger Chargenrückverfolgbarkeit
- dokumentierter Qualitätskontrolle
- Bearbeitung von Reklamationen innerhalb angemessener Fristen
- kontinuierlicher Verbesserung von Produkten und Prozessen

---

4. Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet:

- die Ware unverzüglich nach Wareneingang zu prüfen,
- Lagerungs- und Anwendungsvorschriften einzuhalten,
- Beanstandungen unverzüglich mitzuteilen,
- eine Untersuchung der Ware zu ermöglichen,
- erforderliche Muster bereitzustellen,
- beanstandete Ware bis zur Klärung aufzubewahren.

---

5. Prüfumfang bei Wareneingang

Unmittelbar nach Erhalt der Ware sind insbesondere zu prüfen:

Mengenkontrolle

- Anzahl der Gebinde
- Gebindegrößen
- Liefermenge

Verpackungskontrolle

- Beschädigungen
- Undichtigkeiten
- Korrosion
- Verschlusszustand

Etikettenkontrolle

- Produktbezeichnung
- Chargennummer
- Kennzeichnung
- Gefahrensymbole
- Haltbarkeitsangaben

Transportkontrolle

- sichtbare Transportschäden
- beschädigte Paletten
- ausgelaufene Ware

---

6. Reklamationsfristen

Offensichtliche Mängel

Spätestens innerhalb von

5 Werktagen nach Wareneingang

schriftlich mitzuteilen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Falschlieferungen
- Mengenabweichungen
- Verpackungsschäden
- Transportschäden
- Etikettierungsfehler

Verdeckte Mängel

Unverzüglich nach deren Entdeckung anzuzeigen.

---

7. Reklamationsverfahren

Schritt 1: Meldung

Der Kunde übermittelt:

- Reklamationsformular
- Fotos
- Lieferscheinnummer
- Rechnungsnummer
- Chargennummer
- Beschreibung des Mangels

Schritt 2: Vorprüfung

Strickerchemie prüft:

- Vollständigkeit der Angaben
- Rückverfolgbarkeit
- Plausibilität der Reklamation

Schritt 3: Labor- und Qualitätsprüfung

Falls erforderlich erfolgt:

- Musterprüfung
- Laboranalyse
- Rückstellmustervergleich
- Produktionsauswertung
- Dokumentenprüfung

Schritt 4: Entscheidung

Mögliche Ergebnisse:

Reklamation berechtigt

- Ersatzlieferung
- Nachbesserung
- Gutschrift
- Preisnachlass

Reklamation nicht berechtigt

Der Kunde erhält einen schriftlichen Prüfbericht mit Begründung.

---

8. Umgang mit beanstandeter Ware

Bis zur endgültigen Klärung darf die beanstandete Ware nicht:

- umgefüllt,
- verändert,
- vernichtet,
- zurückgesandt,
- weiterverkauft oder
- weiterverarbeitet

werden.

Ausnahmen bedürfen der schriftlichen Zustimmung der Strickerchemie GmbH.

---

9. Rücksendungen

Rücksendungen dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Freigabe erfolgen.

Hierfür wird eine Reklamationsnummer vergeben.

Nicht genehmigte Rücksendungen können auf Kosten des Absenders zurückgewiesen werden.

---

10. Besondere Regelungen für Gefahrgut

Bei Gefahrgutreklamationen sind zusätzlich anzugeben:

- UN-Nummer
- Gefahrgutklasse
- Verpackungsgruppe (soweit vorhanden)
- Art der Beschädigung
- eventuelle Leckage
- getroffene Sofortmaßnahmen

Der Kunde hat alle gesetzlichen Sicherungsmaßnahmen eigenverantwortlich einzuleiten.

---

11. Reklamationen bei Biozidprodukten und Desinfektionsmitteln

Zusätzlich sind anzugeben:

- Einsatzbereich
- Dosierung
- Verdünnung
- Einwirkzeit
- Anwendungsdatum
- Chargennummer

Beanstandungen hinsichtlich Wirksamkeit müssen nachvollziehbar dokumentiert werden.

---

12. Produktrückrufe

Stellt ein Kunde einen Umstand fest, der:

- Verbraucher,
- Anwender,
- Umwelt oder
- Sachwerte

gefährden könnte, ist die Strickerchemie GmbH unverzüglich zu informieren.

Bis zur Klärung sind weitere Auslieferungen der betroffenen Charge einzustellen.

13. Aufbewahrungspflicht

Der Kunde verpflichtet sich, beanstandete Ware bis zur abschließenden Klärung aufzubewahren.

Auf Verlangen sind zurückzusenden:

- Rückstellmuster
- Originalgebinde
- Etiketten
- Verschlüsse
- Verpackungsmaterial

14. Haftung bei Reklamationen

Die Bearbeitung einer Reklamation stellt kein Anerkenntnis einer Rechtspflicht dar.

Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen.