

# beschwerden und garantieansprüche



Stimmt etwas nicht? Qualität ist eine unserer wichtigsten Prioritäten, deshalb bedauern wir es wirklich, wenn etwas schief läuft. Handgefertigte Naturmaterialien können Anomalien aufweisen, die durch unsere strengen Qualitätskontrollsysteme nur schwer zu erkennen sind und sich vielleicht erst später bemerkbar machen. Wir sind hier, um eine zufriedenstellende Lösung zu finden!

## IHRE DETAILS:

Vor- und Nachname oder Ihre ID  
(wenn es sich um eine juristische Person handelt)

Adresse

Telefonnummer, E-Mail-Adresse

Rechnungsnummer

## UM WAREN ZURÜCKZUGEBEN, BITTE:

1. Legen Sie die unbeschädigten Waren in das Original-Schutzmaterial und die Außenverpackung und fügen Sie diesen Stornobeleg bei. Falls Ihre Reklamation auf eine schlechte Qualität zurückzuführen ist, fügen Sie bitte entsprechende Fotos bei (Anhänge auf der nächsten Seite)
2. Senden Sie die Waren an TON an die folgende Adresse: TON a.s., Michaela Thoneta 148, 76861 Bystřice pod Hostýnem, Tschechische Republik.
3. Das Wichtigste ist fertig - vielen Dank! Wenn Sie weitere Informationen benötigen, lesen Sie bitte unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## ART DER BESCHWERDE:

1. Schlechte Qualität / Beschädigung

2. Fehlende Stücke

3. Andere - bitte angeben

## PRODUKTDDETAILS:

\* Angaben auf der Rechnung

Produktnummer	Produktname	Variante	Zahl der zurückgegebene Artikel	Vom Gesamtbetrag, von mir geprüft	Vom Gesamtbetrag, der auf der Rechnung steht
---------------	-------------	----------	---------------------------------	-----------------------------------	--

## IHRE PRÄFERENZ FÜR DIE LÖSUNG DES PROBLEMS:

1. Rabatt auf die gekauften Waren (und ich behalte die Waren so, wie sie sind)

2. Rabatt auf einen zukünftigen Kauf (und ich behalte die Ware so, wie sie ist)

3. Umtausch gegen ein neues Produkt

4. Von TON durchzuführende Reparaturen

5. Von mir durchzuführende Reparaturen

6. Andere - bitte angeben

## ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN/KOMMENTARE:

Ort

Datum

Unterschrift des Kunden

Laden Sie Fotos hoch, indem Sie in eines der untenstehenden Bildfelder klicken. Verwenden Sie das Textfeld über einem Bild für eine Bildbeschriftung/einen Kommentar. Wenn Sie mehr Bilder anhängen müssen, als das Formular zulässt, senden Sie uns diese bitte per E-Mail an [info@ton.eu](mailto:info@ton.eu).

**Um Ihren Antrag zu beurteilen, benötigen wir die folgenden Bildinformationen:**

- a. Ein Foto des **gesamten Produkts**.
- b. Ein Foto, das das **Problem im Detail** zeigt. Wenn Sie diese Aufnahme machen, fügen Sie einen gewöhnlichen Gegenstand bei, der die Größe des Problems anzeigt, z.B. einen Finger, einen Stift oder ein Lineal.
- c. Ein Foto, das das **Textiletikett** zeigt, das sich **auf der Unterseite des Produkts** befindet.
- d. Wenn das Problem beim **Auspacken sofort sichtbar** wird und **die Verpackung beschädigt ist** (gerissen, verbogen, verbeult), fotografieren Sie die beschädigte Verpackung. Wenn die Verpackung nicht beschädigt ist, dann fotografieren Sie die **unbeschädigte Verpackung**.

Bitte beschriften Sie jedes Foto, um unserem Team das Verständnis des spezifischen Problems zu erleichtern. Verwenden Sie zunächst eine Nummer, um anzugeben, auf welches Produkt von denjenigen, für die Sie ein Problem melden, sich das Foto bezieht (z.B. 1 und 2, wenn Sie einen Anspruch für zwei Produkte einreichen), und verwenden Sie dann einen Buchstaben, der der obigen Liste entspricht - d.h. 1a, 1b, 1c und 2a, 2b, 2c.

Vielen Dank für die oben angegebenen Informationen. Wir sind zuversichtlich, dass wir eine zufriedenstellende Lösung finden werden.

Das TON-Team