

**Bearbeitet von**

Betriebsbüro

+31 77 3239510

Klantenservice@royalzon.com

Datum

Januar 2026

Betreff

Vorgehensweise bei Beschwerden über
gelieferte Produkte

Vorgehensweise bei Beschwerden über gelieferte Produkte von ZON

1. Meldung einer Beschwerde

Beschwerden über die Produktqualität müssen stets unter klantenservice@royalzon.com an unseren Kundenservice gerichtet werden. Dies gilt auch, wenn Sie eine Beschwerde bereits einem Verkäufer oder Warenprüfer von ZON gemeldet haben.

Bitte geben Sie bei der Meldung der Beschwerde immer die folgenden Daten an:

- Daten der Ansprechperson (Name und Kontaktdaten), Firmenname und Kundennummer
- Produkt, Beschreibung der Beschwerde und Mängel
- Prozentsatz der Mängel
- Produktdaten (Qualität, Sortierung, Verpackung)
- Kaufdatum, Anzahl Kolli pro Erzeugernummer, auf dem Etikett/der Verpackung angegebene Erzeugernummer(n)
- mehrere Fotos der Produktmängel und Fotos von Etikett/Aufkleber/Stecketikett sowie Umverpackung

Nach Eingang der Meldung unter klantenservice@royalzon.com erhalten Sie eine Bestätigung. Die Vertriebsabteilung wird sich mit Ihnen über die weitere Vorgehensweise in Verbindung setzen. Sollten die oben genannten Daten nicht vollständig übermittelt werden, kann die Beschwerde leider nicht bearbeitet werden.

2. Reklamationsfrist

- Beschwerden über von Ihrem Kauf abweichende Liefermengen müssen bis spätestens 17:00 Uhr am Tag der Lieferung oder Bereitstellung des Produkts gemeldet werden.
- Qualitätsbeanstandungen:
 - Klasse I: innerhalb von 24 Stunden nach Lieferung oder Bereitstellung
 - Klasse II: bis spätestens 17:00 Uhr am Tag der Lieferung oder Bereitstellung des Produkts

3. Beschwerdeabwicklung

Ist die Beschwerde begründet, legt ZON fest, wie die Beschwerde weiter bearbeitet wird:

- Rücksendung
- Gutschrift für den Ausfall
- Preiskorrektur

Solange keine Abstimmung über die Abwicklung stattgefunden hat, darf der Kunde mit dem Produkt nichts tun. Bei Missachtung verliert der Kunde seine Ansprüche.

Wenn Produkte an ZON zurückgeschickt werden und die Beschwerde als nicht begründet erachtet wird, müssen die Produkte wieder vom Kunden abgeholt werden. Der Kunde kann ZON keine Kosten in Rechnung stellen.