



## Reklamation von Corvus Belli Artikel

Liebe Kunden und Kollegen,

es kommt leider immer wieder mal vor, dass Ihr eine Reklamation bei einem Infinity Artikel habt. Um in Zukunft die Reklamationen bei den Miniaturen von Corvus Belli (Infinity) bearbeiten zu können und die Fehlerquote in Zukunft zu verringern hat Corvus Belli folgenden Ablauf für die Reklamation von fehlenden oder defekten Teilen (Fehlgüssen) vorgeschrieben.

Bei Corvus Belli stehen die Kunden im Zentrum Ihrer Bemühungen. Damit Ihr und Euer Kunde auf dem schnellsten Weg an einen Ersatz kommt, will Corvus Belli das Ihr Euch direkt an sie wendet und die Ersatzteile nicht den Umweg über uns nehmen. Corvus Belli schickt Euch oder eurem Kunden direkt die Teile in den Laden bzw. nach Hause.

### 1: Was müsst Ihr tun?

Es ist eigentlich kinderleicht. Ihr müsst nur eine Mail mit dem Betreff „Missing Parts“ oder „Spoiled casting“ an folgende Adresse senden: [mispack@corvusbelli.com](mailto:mispack@corvusbelli.com).

### 2 :Welche Informationen muss die Email enthalten

- Artikelnummer (INF280 XXX – 0XXX)

**Wichtig für Corvus Belli unbedingt die Zahl hinter dem Bindestrich angeben**

- Artikelbezeichnung
- eine englische Beschreibung des Fehlers
- die Anschrift mit Name, Adresse, Land an die die Ersatzteile geschickt werden sollen.
- eine Mailadresse für Rückfragen
- ein Foto der Packung (mit den enthaltenen Teilen und dem Complaint Code)
- den "Complaint Code"

#### Der Complaint Code

Es gibt in den aktuellen Packungen zwei Arten von Complaint Codes. Auf weißem Papier gedruckte Codes sind für die größeren Teile und die Vollständigkeit der Boxen/Blister. Auf blauem Papier gedruckte Codes sind in den ZIP-Beuteln mit Kleinteilen.

Sollte also ein Teil aus einem Beutel fehlen muss der blaue Code angegeben werden. Fehlt ein größeres Teil oder auch ein kompletter ZIP-Beutel, ist der weiße Code anzugeben. (Im Zweifelsfall gebt beide Codes an und beschreibt den Fehler möglichst genau.)

Sollte es sich um eine ältere Packung handeln, gebt den Code an den ihr habt und merkt es noch einmal an. Anhand des Bildes der Box kann Corvus Belli die älteren Codes zuordnen.

Solltet Ihr noch Fragen zu diesem Ablauf haben könnt Ihr euch auch gerne per Mail an [vertrieb@ulisses-spiele.de](mailto:vertrieb@ulisses-spiele.de) wenden.

Euer Ulisses Vertriebsteam