

Reklamationsliste



Stand 17/09/2013, Seite 1(3)

Das ist Ihr gutes Recht!

CEBUS garantiert, dass mindestens 95% der von Ihnen bestellten Adressen postalisch korrekt sind. Sollte sich der Listeigner bei einer größeren Fehlerquote weigern, Ersatz zu liefern, dann übernimmt CEBUS diese Kosten.



Außerdem erhalten Sie eine Gutschrift über 100 Euro, die Sie mit Ihrer nächsten Bestellung verrechnen können.

Bei verschiedenen Beständen erhalten Sie sogar einen Ersatz oder Gutschrift für jede falsche Adresse. Darum lohnt es sich für Sie auf jeden Fall, eine Reklamationsliste zu führen. Wir benötigen eine schriftliche, überprüfbare Aufstellung um Ihre Rechte wahrnehmen können.

Was ist ein Reklamationsgrund?

Ein Reklamationsgrund ist eine postalisch falsche Adresse. Dies gilt auch dann, wenn der Empfänger verzogen oder verstorben ist.

Neben der Zustellung durch die offizielle Post akzeptieren wir auch Zustellungen durch UPS, Fedex, DHL aber keine z.B. freiberufliche Kuriere.

Normalerweise erwarten Listeigner, dass alle von der Post markierten Versandumschläge eingeschickt werden. Bei CEBUS reicht es, wenn Sie uns 10 Originalversandumschläge zusenden und für die restlichen fehlerhaften Datensätze die entsprechenden Datensatznummern auf der Reklamationsliste mitteilen, die wir dann prüfen.

Haben Sie Telefonadressen mit Opt-in (=Anruferlaufnis) bezogen, erhalten Sie in der Regel 10% mehr Adressen als bestellt. Dies deckt falsch angegebene Rufnummern oder Zahlendreher ab.

Erfolg hat viele Gesichter

Ist Ihre Kampagne nicht wie gewünscht erfolgreich verlaufen, prüfen Sie bitte die folgenden Punkte:

- *Haben Sie den richtigen Zeitpunkt gewählt?* Beispiel: Weihnachtskarten sollten Sie nicht im Januar anbieten.
- *Hat Ihr Angebot einen sog. "Call to Aktion",* also einen klaren Hinweis darauf, wie bestellt werden soll oder welches der nächste Schritt ist?
- *Ist der Preis für Ihr Produkt marktgerecht?* Sie können teurer oder günstiger sein. Wenn Sie aber 500 Euro für Ihr Produkt wollen und der Wettbewerb 100 Euro, werden Sie keinen Erfolg haben. Es sei denn, Sie können die Differenz klar begründen.
- *Ist Ihr Produkt verständlich für jedermann?* Geben Sie keine Rätsel auf, um was es sich handelt. Dafür hat der Konsument selten Zeit.

- *Wie soll der Kunde bezahlen?* Wird hier eine seriöse Vorgehensweise angeboten oder kann der Verdacht entstehen, dass nach der Zahlung irgendwann geliefert oder geleistet wird?
- *Haben Sie Ihre Kontaktdaten angegeben?* Oft entstehen Fragen, die nicht erwartet wurden. Geben Sie eine Webseite, Telefonnummer oder Postadresse an.
- *Haben Sie eine ausreichend große Menge an Empfänger ausgewählt?* Es hat schon einen Grund, wenn verschiedene Adressverlage z.B. für Consumer Mailings per Post mindestens 5'000 Adressen erwarten und für E-Mail 50'000.

Kein Grund zur Reklamation

Eigenschaften / Privatadressen: Es kommt vor, dass Konsumenten ein Interessengebiet angeben, das nicht mehr aktuell ist oder auch noch nie bestanden hat. Auch kommt es vor, dass ein falsches Geburtsjahr angegeben wird. Darauf haben weder CEBUS noch der Listeigner Einfluss.

Eigenschaften / Firmenadressen: Nicht immer ist die Branchenzuordnung korrekt. In einigen Ländern tragen sich Firmen aus rechtlichen Gründen in allen Branchen ein, in denen jetzt oder später vielleicht Aktivitäten entstehen. Handelsregistereinträge sowie Branchenverzeichnisse werden von den Unternehmen nicht immer rechtzeitig aktualisiert.

E-Mail Adressen und Durchwahlnummern: In der Regel wird z.B. bei Firmenadressen immer die allgemeine unternehmensweite E-Mail Adresse und die Rufnummer der Zentrale geliefert. Diese Kommunikationsdaten unterliegen fast täglichen Änderungen, daher haben Sie keine Garantie der Richtigkeit. Berücksichtigen Sie bitte auch die gesetzlichen Bestimmungen für den E-Mail Versand.

Der Weg zum erfolgreichem Direktmarketing

Gehen Sie viele kleine Schritte, vergleichen Sie den Erfolg verschiedener Werbebotschaften und Zielgruppen. Denn erfolgreich verkaufen ist kein Zufall.

Bitte notieren Sie in der nachfolgenden Liste die Nummer (#) des Datensatzes (z.B. ID, AdressNr) und das Reklamationskürzel. Sie können auch eine MS-Excel Datei einsenden, indem Sie in der jeweiligen Zeile Datensatznummer und Reklamationskürzel eintragen. Selbstverständlich können Sie auch andere Bemerkungen anbringen.
Bitte senden Sie diese Seite dann an CEBUS per E-Mail oder Fax.

