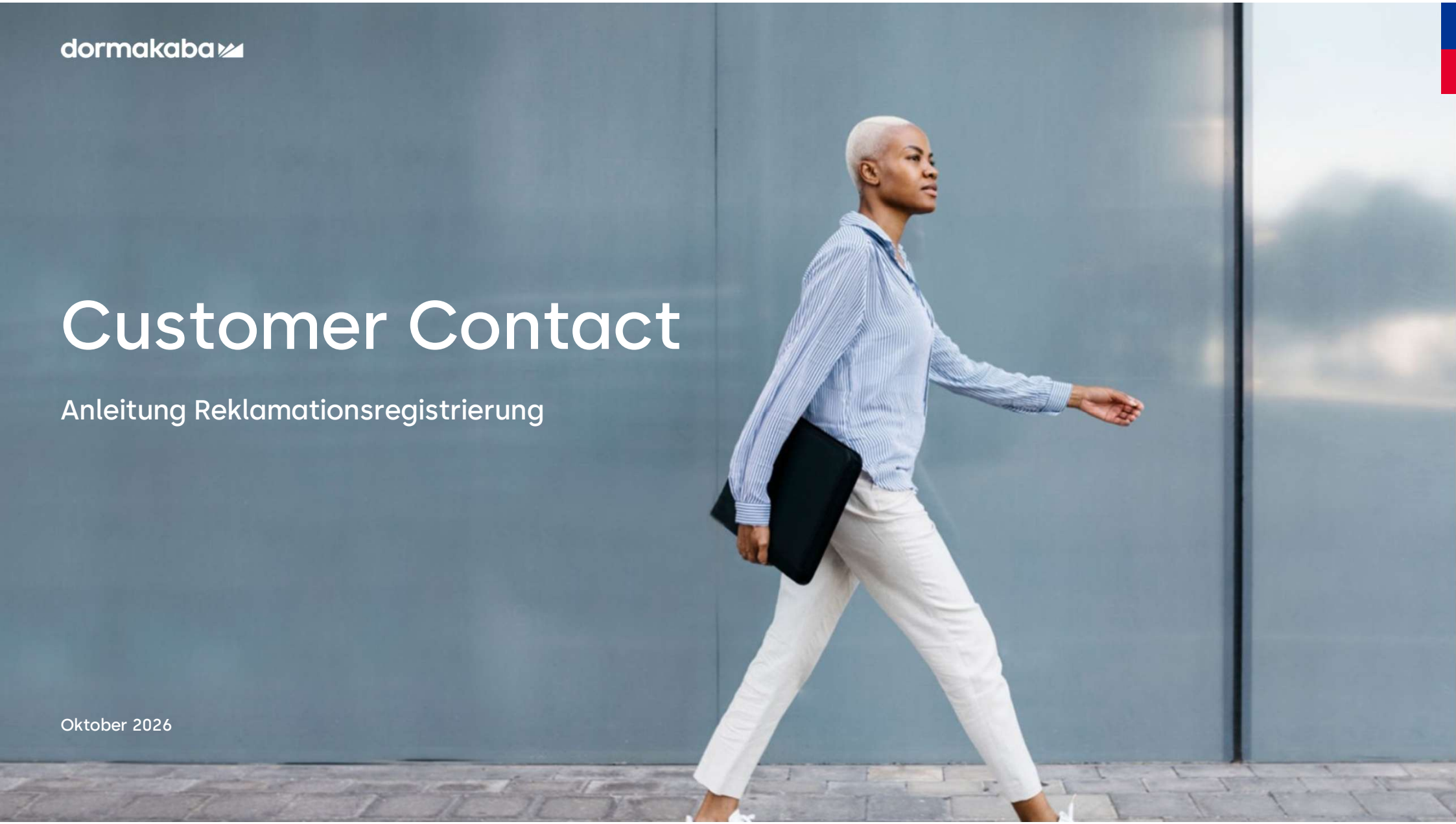
dormakaba

Customer Contact

Anleitung Reklamationsregistrierung



Oktober 2026

Ziele:

- Unseren Kunden eine einfachen und menügeführten Meldeweg für die Registrierung von technischen, logistischen und kaufmännischen Reklamationen zur Verfügung zu stellen

- Durch Digitalisierung eine schnellere und weitgehend automatisierte Verarbeitung zu ermöglichen.

- Den Abwicklungsprozess zu beschleunigen und transparent zu gestalten.

- Die Kommunikation während des Abwicklungsprozesses zu vereinfachen, durch die Vergabe Referenznummern und regelmäßige Statusabgleiche.

Wofür verwende ich das Registrierungstool?

Ich verwende das Tool zur:

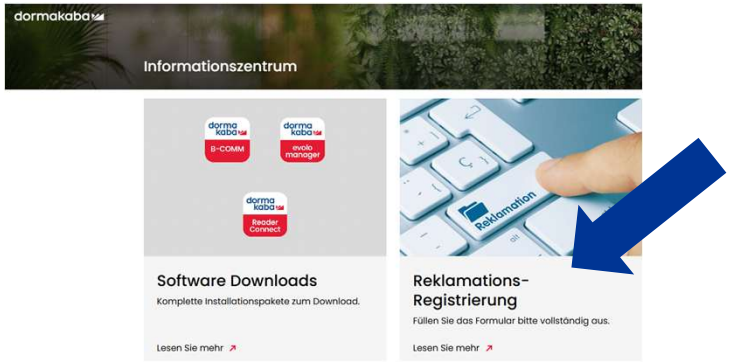
- Erfassung/Meldung einer neuen technischen Reklamation. (defekte mit Gewährleistungsprüfung etc.)
- Erfassung/Meldung einer neuen logistischen Reklamation. (unvollständige/falsche Lieferung etc.)
- Erfassung/Meldung einer neuen kaufmännischen Reklamation. (falscher Preis, Rechnungsempfänger etc.)

Ich verwende das Tool nicht bei:

- Rückfragen zu bereits gemeldeten Reklamationen (bitte an customercare.de@dormakaba.com wenden)
- Rückfragen/Reklamationen zu laufenden Service-Aufträgen (bitte an Service Desk wenden)
- Rückfragen/Reklamationen zu laufenden Projekten (bitte an den zugewiesenen Projektleiter wenden)
- Allgemeine Rückfragen/Reklamationen ohne Bezug zu einem konkreten Vorgang
- Warenrückgabe aufgrund falscher/nicht benötigter Bestellung (customercare.de@dormakaba.com)

Zugangspunkte zum Registrierungstool:

Für registrierte User im Kundenportal wie folgt: https://portal.dormakaba.com/



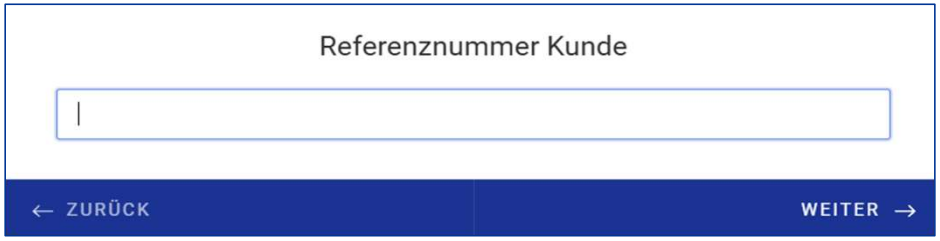
Alternativ dormakaba Webseite unter „Kontakt“ wie folgt:
https://www.dormakaba.com/de-de/kontakt/reklamation



Einblicke in die Registrierungsmasken:

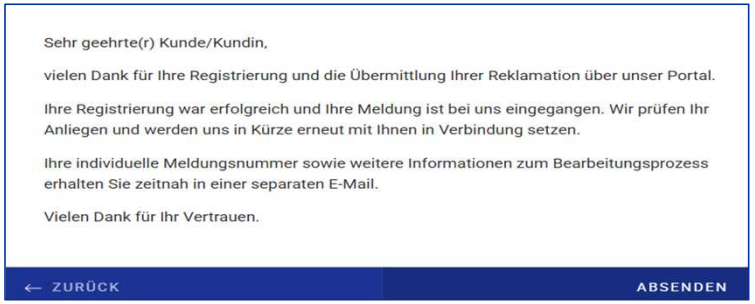












Wohin kann ich mich wenden, wenn ich Rückfragen zum Registrierungstool habe oder Unterstützung benötige?

Bitte kontaktieren Sie:

Customercare.de@dormakaba.com


Alle Daten bequem in einem Formular
Reklamations-Registrierung
In dem nachfolgenden Formular werden sämtliche Daten erfasst, die für die Registrierung einer Reklamation notwendig sind. Das Formular ist so gestaltet, dass alle erforderlichen Angaben systematisch abgefragt werden. Dies gewährleistet eine vollständige und präzise Erfassung der Informationen, die für die Bearbeitung Ihrer Reklamation erforderlich sind.

Vielen Dank!