



## Weisung für die Erledigung von Reklamationen an WIR-Messen

Bei der Erledigung von Reklamationen an WIR-Messen ist zu unterscheiden zwischen

- **WIR-spezifischer Reklamation** (Nichteinhalten der AGB)
- **Messe-spezifischer Reklamation** (Nichteinhalten des Messereglementes)

### 1. Vorgehen bei WIR-spezifischer Reklamation

Diese Reklamation wird durch die oder den am Stand anwesende (n) ranghöchste (n) Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter behandelt. Die notwendige Intervention erfolgt beim Erstkontakt (ersten Mal) ohne Beizug der Messeleitung.

Kann der Fall nicht sofort zufriedenstellend geregelt werden, so ist die Messeleitung beizuziehen. Jede getroffene oder zu treffende Massnahme muss mit der Messeleitung abgesprochen sein, auch wenn die Ursache der Reklamation WIR-spezifisch ist.

Im Bedarfsfall wird dieser Rapport für zusätzliche Schritte an die Kundenbetreuung weitergeleitet.

### 2. Vorgehen bei Messe-spezifischer Reklamation

Ein solcher Fall ist stets der Messeleitung zu übergeben. Wir sind unsererseits gerne bereit, bei der Problemlösung behilflich zu sein. Die Verantwortung liegt jedoch hier bei der Messeleitung.