

Neue Schadensregelung / Retourenregelung

Stand: 17.08.2020

1. Reklamationen bei **Falsch- oder Fehllieferungen** bzw. **Verfalldaten** müssen generell **nach max. 5 (fünf) Werktagen** nach Wareneingang bei uns **angemeldet** werden.
2. Die Sendung ist bei Wareneingang auf äußerliche Schäden zu prüfen.
Sollten äußerliche Schäden an der Umverpackung erkennbar sein, so sollte die Warenannahme verweigert werden oder ist dieses schriftlich im Zuge der Empfangsbestätigung beim Zusteller festzuhalten.
Ein verdeckter Schaden muss innerhalb von 15 (fünfzehn) Tagen nach Warenerhalt gemeldet werden.
3. Reklamationen von **Transportschäden** sind generell **nach 3 (drei) Werktagen** bei uns **anzumelden** mit Bilddokumentation der defekten Ware und Lieferscheinkopie.
Nur leicht gestauchte Verpackungen sind **KEIN** Reklamationsgrund.
4. Beklebte (z.B. Adressaufkleber) oder beschriftete Originalware kann nicht retourniert werden.
Eine Gutschrift erfolgt nicht.
5. Zurückgesandte Ware muss von Ihnen ordnungsgemäß verpackt werden und eine Lieferschein- oder Rechnungskopie enthalten.
6. Unfreie Retouren werden nicht angenommen.
7. Eine Gutschrift kann grundsätzlich nur erfolgen, wenn die Ware durch Sie direkt bei uns bezogen wurde und sich diese in einem verkehrsfähigen Zustand befindet.
Die Ware darf Ihren Verfügungsbereich noch nicht verlassen haben.
Ware die schon beim Endkunden war bzw. Ihr Lager verlassen hat können wir generell nicht zurücknehmen und gutschreiben.
8. Bei verfallener Ware oder Ware mit kurzer Laufzeit - unter 10 (zehn) Monaten - erfolgt keine Gutschrift. (Im Einzelfall richten wir uns nach den Retourenregelungen der jeweiligen Hersteller)
9. Bei Falschlieferungen durch unser Verschulden erfolgt die Retoure für Sie selbstverständlich kostenlos.
10. Bei Falschbestellungen oder Lagerbereinigungen Ihrerseits erheben wir generell eine Retourenpauschale von 10% des Warenwertes.
11. Für alle Retouren gilt:
Nehmen Sie grundsätzlich im Vorfeld Kontakt mit Ihrem zuständigen Sachbearbeiter auf.