

WARENRETOUR BEI KOMSA!

Einfach, schnell und kompetent

Stand 04/2019



RETOUREN UND RÜCKKAUF

Diese Bedingungen zur Warenretour bei KOMSA gelten ergänzend zu unseren AGB immer dann, wenn Sie von einem der folgenden Unternehmen der KOMSA-Gruppe (kurz "KOMSA") gelieferte Ware retournieren oder reklamieren wollen. Als Gruppe werden die KOMSA Kommunikation Sachsen AG, KOMSA Advancing Distribution Europe GmbH, KOMSA Enterprise Services GmbH, Noritel Mobile Kommunikation GmbH, aetka Communication Center AG, KOMSA Data & Solutions GmbH und die mercum Logistik GmbH, KOMSA NordWest GmbH und KOMSA Systems GmbH.

1. Reklamation bei Anlieferung

- › Sie haben eine Falschlieferrung, Überlieferung oder Ware doppelt erhalten, die Sie nicht behalten möchten, dann reklamieren Sie bitte die Falschlieferrung unverzüglich - jedoch spätestens innerhalb 5 Tagen nach Anlieferung bei uns.
- › Unsere Sendung ist unvollständig, die Ware wurde nicht oder beschädigt geliefert, dann reklamieren Sie bitte die Fehlmenge/den Schaden unverzüglich beim anliefernden Kurier-, Express- oder Paketdienstleister/ Spediteur und zusätzlich - jedoch spätestens innerhalb 5 Tagen nach Anlieferung - bei uns.
- › Die Wahrung dieser Fristen ist Voraussetzung für die weitere Bearbeitung Ihrer Reklamation.
- › Bei einer erkennbaren Paketbeschädigung verweigern Sie die Paketannahme. Stellen Sie nach Paketannahme Beschädigungen an der Ware oder Fehlmengen fest, sichern Sie zwingend die Umverpackung. Kontrollieren Sie die Ware präzise (Seriennummernvergleich). Belassen Sie die Paketsendung in diesem Zustand und informieren Sie uns sofort.
- › Ihre Reklamation zeigen Sie bitte schriftlich (E-Mail genügt) unter Angabe unserer Lieferschein- oder Rechnungsnummer an. Unsere Mitarbeiter prüfen sodann Ihre Reklamation. Für durch KOMSA verursachte Falschlieferrungen kümmern wir uns um eine für Sie kostenfreie Rücksendung. Von unfreien Einsendungen sehen Sie bitte ab, da wir Ihnen die Kosten dafür in Rechnung stellen.
- › Bitte verpacken Sie den einzusendenden Artikel sachgerecht, so dass dieser vor Verlust und Beschädigung ausreichend geschützt ist. Sollte es erforderlich sein, das Verbrauchsmaterial mit einzusenden, verpacken Sie dieses bitte ebenfalls sachgerecht und legen es der Sendung bei.

- › Senden Sie mehrere Artikel zur Bearbeitung in einem Paket ein, legen Sie einen Sammellieferschein bei, so dass eine Wareneingangskontrolle auf Vollzähligkeit in unserem Wareneingang erfolgen kann.

2. Artikeldefekt

Wollen Sie einen defekten Artikel zum Service anmelden, dann kontaktieren Sie uns bitte per Telefon 03722 713-596, Fax: 03722 713-595 oder E-Mail: retouren@komsa.de. Nach Prüfung Ihrer Anmeldung erhalten Sie von unseren Mitarbeitern eine RMA, sofern noch eine Gewährleistung besteht. Die RMA ist Voraussetzung für die weitere Bearbeitung Ihrer Reklamation. Bitte vermerken Sie diese auf den Einsendepapieren sowie auf der Verpackung der Retoure.

Bitte legen Sie Ihrer Einsendung den entsprechenden Kaufnachweis (Lieferschein- oder Rechnungskopie) und eine detaillierte Fehlerbeschreibung bei. Bitte verpacken Sie den einzusendenden Artikel sachgerecht, so dass dieser vor Verlust und Beschädigung ausreichend geschützt ist. Verbrauchsmaterial (z.B. Tintenpatrone, Toner, Farbband, Thermontransferfilm, Druckfolie, Papier, Etiketten, Schriftband, Filter) ist zur Vermeidung von Schäden zwingend aus dem einzusendenen Gerät zu entfernen. Sollte es erforderlich sein, das Verbrauchsmaterial mit einzusenden, verpacken Sie dieses bitte ebenfalls sachgerecht und legen es der Sendung bei.

Senden Sie mehrere Artikel zur Bearbeitung in einem Paket ein, legen Sie einen Sammellieferschein bei, so dass eine Wareneingangskontrolle auf Vollzähligkeit in unserem Wareneingang erfolgen kann.



3. Rücknahme von A-Ware

Ihr Kunde ist abgesprungen, Sie haben zu viel oder falsch bestellt – kein Problem. KOMSA bietet Ihnen die Möglichkeit, über uns bezogene Ware unter folgenden Voraussetzungen zurückzugeben:

- › Die Rücknahme von A-Ware beschränkt sich auf Artikel, die Sie über KOMSA bezogen haben. Die Nachweispflicht (Lieferschein-, Rechnungskopie) obliegt Ihnen.
- › Der Artikel muss zum Zeitpunkt der Rückgabe in der aktuellen KOMSA Preisliste oder dem KARLO geführt sein.
- › Retouren sind nur für A-Ware durchführbar, deren Lieferscheindatum nicht länger als 4 Wochen zurückliegt und die in einwandfreiem Zustand ist. D.h., die Ware befindet sich vollständig in der Originalverpackung und ist frei von Beschädigungen durch Gebrauch, Transport, Notizen, Preisschilder, o.ä.. Einsendungen von Verbrauchsmaterial (z.B. Tintenpatrone, Toner, Farbband, Thermontransferfilm, Druckfolie, Papier, Etiketten, Schriftband, Filter) werden nur in unbeschädigter Originalverpackung akzeptiert. Ist das Verbrauchsmaterial Bestandteil bzw. im Lieferumfang eines Hardware- Paketes enthalten, kann die Retoure für das Gesamtpaket nur erfolgen, wenn das Verbrauchsmaterial in der unbeschädigten Originalverpackung vorliegt und noch nicht im Gerät eingesetzt wurde.
- › e-Cash-Karten, Sonderbestellungen oder speziell konfigurierte Waren können grundsätzlich nicht zurückgenommen werden.
- › Softwareprodukte und Produkte, in denen Software enthalten ist, können nur mit unversehrten Herstellersiegeln zurückgenommen werden.
- › Bitte beachten Sie, dass Artikel, die als Bundle ausgeliefert wurden, nur bei Rücksendung aller Komponenten zurückgenommen werden können.

Die Rücknahme erfolgt ausschließlich zum tagesaktuellen Artikelpreis, jedoch höchstens zum damaligen Verkaufspreis, abzüglich einer Wiedereinlagerungsgebühr, deren aktuelle Höhe pro Artikelklasse im KARLO unter www.karlo.de eingesehen und abgerufen werden kann.

Bei beschädigter oder fehlender Verpackung oder sonstigen Schäden oder Gebrauchsspuren behalten wir uns die Ablehnung der Retoure und einer entsprechenden Gutschrift vor. Sollten wir die Retoure dennoch akzeptieren, bringen wir pauschal die in aktueller Höhe ebenfalls im KARLO unter www.karlo.de abrufbaren Abwertungssätze in Abzug.

Bitte melden Sie die Retoure von A-Ware per **Telefon 03722 713-596, Fax: 03722 713-595**, E-Mail: retouren@komsa.de oder – falls Sie dies nutzen – über eine Schnittstelle bei uns an. Nach Prüfung Ihrer Anmeldung erhalten Sie von unseren Mitarbeitern eine RMA. Die RMA ist Voraussetzung für die Vereinnahmung und Gutschrift der Ware durch KOMSA. Bitte vermerken Sie diese auf den Einsendepapieren sowie auf der Verpackung der Retoure.

- › Bitte verpacken Sie die einzusendenden Waren sachgerecht, so dass diese vor Verlust und Beschädigung ausreichend geschützt sind.
- › Senden Sie uns die Waren auf Ihre Kosten und Ihre Gefahr zurück. Einsendungen, die uns unfrei und/oder nicht diesen Retourenbedingungen entsprechend zugehen, gehen zu Ihren Lasten zurück.
- › Senden Sie mehrere Artikel zur Bearbeitung in einem Paket ein, legen Sie einen Sammellieferschein bei, so dass eine Wareneingangskontrolle auf Vollzähligkeit in unserem Wareneingang erfolgen kann.
- › KOMSA überprüft nach Wareneingang die Retoure und entscheidet, ob auf Grundlage der vorstehenden Bedingungen eine Gutschrift erfolgen kann.

NOCH FRAGEN?

Wir beantworten Sie gern!

Tel: 03722 713-595

E-Mail: retouren@komsa.de

WARENRETOUR

GERN BEANTWORTEN WIR
IHRE FRAGEN UNTER:
03722 713-596 (08.00 – 18.00 Uhr)

KOMSA Kommunikation Sachsen AG
Abteilung Warenretour
Niederfrohaer Weg 1
09232 Hartmannsdorf

Legen Sie bitte dieses Formular ausgefüllt für jeden Artikel der **Rücksendung** bei!

Ein vollständig ausgefülltes Formular ermöglicht eine schnellere Bearbeitung.

Firma: _____							
Straße: _____							
PLZ/Ort: _____							
Telefon: _____	Telefax: _____						
Ihre Referenz-Nr.: _____	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>						
Ihre Steuer-Nr*.: _____	Ihre Kunden-Nr. (bitte oben eintragen)						

Art.-Bez.: _____	Anzahl _____										
Mech. Serien-Nr.: _____	oder _____										
<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>											IMEI-Nr.: _____
Lieferschein-Nr. KOMSA	Rechnungs-Nr. KOMSA										

Grund der Rücksendung (Fehler des Artikels bitte konkret benennen)

Für Warenretouren gelten die Retourenbedingungen der KOMSA Kommunikation Sachsen AG.

Senden Sie mehrere Artikel zur Retourenabteilung in einem Paket ein, legen Sie bitte einen Sammellieferschein bei, so dass eine Wareneingangskontrolle auf Vollständigkeit bei KOMSA erfolgen kann.

* Falls noch nicht bei KOMSA angegeben. Gemäß §14(1a) UStG muss in Rechnungen und Gutschriften ab dem 1.07.2002 die vollständige Steuernummer des leistenden Unternehmers angegeben werden.

Ort, Datum

Unterschrift Zeichnungsberechtigter
Firmenstempel