

Reklamationen und Rückgaberecht

der KOMSA Gruppe, Version 03/2023 (Seite 1)

Präambel

Diese Bedingungen gelten ergänzend zu den AGB der KOMSA-Gruppe, wenn Sie von einem der Unternehmen der KOMSA-Gruppe (kurz „KOMSA“) gelieferte Ware zurückgeben oder reklamieren wollen.

1. Reklamation

Datenlöschung: Auf allen Produkten, die bei KOMSA reklamiert werden, sind alle Daten (insbesondere personenbezogene Daten) so zu löschen, dass sie nicht wiederhergestellt werden können.

1.1. Reklamation bei Anlieferung

Sie haben eine Falschlieferrung erhalten? Dann reklamieren Sie diese bitte unverzüglich – jedoch spätestens innerhalb von 5 Tagen nach Anlieferung – schriftlich per E-Mail an retouren@komsa.de unter Angabe der Lieferschein- oder Rechnungsnummer.

Die Wahrung dieser Frist ist Voraussetzung für die weitere Bearbeitung Ihrer Reklamation.

Wir prüfen Ihre Reklamation und geben Ihnen umgehend Rückmeldung zum weiteren Vorgehen. Für durch KOMSA verursachte Falschlieferrungen erhalten Sie eine Einsendegenehmigung und ein Paketlabel zur für Sie kostenfreien Rücksendung. Von unfreien Rücksendungen 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.

1.2. Paketschaden

Bei einer erkennbaren Paketbeschädigung empfehlen wir Ihnen die Annahme zu verweigern bzw. lassen Sie sich den Schaden durch den Frachtführer dokumentieren. Kontrollieren Sie die Ware präzise (Seriennummernvergleich).

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. Haben Sie einen Mangel an der Sendung oder Ware festgestellt, zeigen Sie die Reklamation bitte schriftlich per E-Mail an retouren@komsa.de unter Angabe folgender Daten an:

- Lieferschein- oder Rechnungsnummer
- Fotodokumentation des Schadens
- Sendungsnummer
- Schadensprotokoll Frachtführer

Gern unterstützen wir Sie und melden den Schaden dem Frachtführer. Bitte versäumen Sie nicht, den Schaden ebenfalls Ihrer Versicherung anzuzeigen.

1.3. Artikeldefekt

Wollen Sie einen defekten Artikel zum Service anmelden, dann kontaktieren Sie uns bitte per E-Mail: retouren@komsa.de.

Nach Prüfung Ihrer Anmeldung erhalten Sie von unseren Mitarbeitenden eine eindeutige Vorgangsnummer (RMA), wenn der Reklamationsfall über uns bearbeitet wird. Die RMA ist Voraussetzung für die weitere Bearbeitung Ihrer Reklamation. Bitte vermerken Sie diese auf den Einsendepapieren sowie auf der Verpackung der Einsendung.

Sollte noch eine Herstellergarantie greifen, teilen wir Ihnen gern mit, an welches Servicecenter der Defektartikel aufgrund der Herstellervorgabe gesendet werden muss.

Bitte verpacken Sie den zu versendenden 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.

Legen Sie der Sendung Begleitpapiere (Lieferschein-/Rechnungskopie, Fehlerbeschreibung, Endkundenkaufbeleg) bei. Senden Sie mehrere Artikel zur Bearbeitung ein, legen Sie einen Sammellieferschein bei, so dass eine Wareneingangskontrolle auf Vollständigkeit in unserem Wareneingang erfolgen kann. Der KOMSA-Lieferschein kann nicht als alleiniges Lieferpapier anerkannt werden.

2. Freiwilliges Rückgaberecht

Für von KOMSA bezogene A-Ware räumen wir unter folgenden Bedingungen ein freiwilliges Rückgaberecht ein:

- Die Ware befindet sich vollständig in der unbeschädigten Originalverpackung und ist frei von Beschädigungen durch Gebrauch, Transport, Notizen, Preisschilder, o.ä..
- Bei Warenbezug vorhandene Versiegelungen und Folierungen müssen unversehrt sein.

- Das Rückgaberecht beschränkt sich auf Artikel, deren Lieferscheindatum am Tag der Anmeldung der Rückgabe nicht länger als 4 Wochen zurückliegt und die in einwandfreiem Originalzustand sind.
- Erfolgt die Einsendung ohne vorherige Anmeldung und RMA-Erteilung behalten wir uns Ablehnung der Rückgabe und Rückversand zu Ihren Kosten und auf Ihr Risiko vor. Die genannten Kriterien gelten dann zum Zeitpunkt der Registrierung der Einsendung bei KOMSA.
- Das Rückgaberecht beschränkt sich auf Artikel, die Sie von KOMSA bezogen haben.
- Die Nachweispflicht (Einsendung Lieferschein-, Rechnungskopie) liegt bei Ihnen.
- Der Artikel muss zum Zeitpunkt der Anmeldung der Rückgabe in der aktuellen KOMSA-Preisliste oder dem Onlineshop der Gruppe geführt sein.
- Für Softwareprodukte und Produkte, in denen Software enthalten ist, ist eine Rückgabe nicht immer möglich und bedarf der vorherigen Einzelfallabstimmung. Eine Rückgabe kann in jedem Fall nur bei unversehrten Herstellersiegeln und nicht aktivierten Lizenzschlüsseln o.ä. erfolgen. Erworbene Lizenzschlüssel sind von einer Rückgabe generell ausgeschlossen.
- Bitte beachten Sie, dass Artikel, die als Bundle ausgeliefert wurden, nur bei Rücksendung aller Komponenten im Originalzustand zurückgenommen werden können.
- Die Einsendung erfolgt auf Ihre Kosten und Ihr Risiko. Die Gefahr von Verlust, Verschlechterung oder Untergang der Ware geht erst mit aktiver Registrierung in unseren Systemen auf uns über.

Die Rücknahme erfolgt grundsätzlich zum Einkaufspreis. Wertminderungen werden Ihnen wie folgt in Rechnung gestellt:

- reine Verpackungsschäden: 20%
- Gebrauchsschäden: 50%
- Schäden durch Preisverfall: Differenz zwischen Einkaufspreis vs. tagaktuellem Preis zum Zeitpunkt der systemischen Warenvereinnahmung durch KOMSA
- Die Wertminderung (Schadensersatz) ist niedriger oder höher anzusetzen, wenn der Kunde einen geringeren oder die KOMSA einen höheren Schaden nachweist.

Sollte von unseren Vorgaben abweichende Ware eingehen, insbesondere Altware oder Ware mit beschädigter oder fehlender Verpackung oder sonstigen Schäden oder Gebrauchsspuren, behalten wir uns die Ablehnung der Rückgabe und Rücksendung auf Ihre Kosten und auf Ihr Risiko vor. Die Bewertung der Ware liegt verbindlich bei uns.

Rückabwicklungskosten werden in Höhe von EUR 10,00 netto pro zurückgegebenem Stück berechnet und bei der Rückgabe in Abzug gebracht.

Soweit der retournierte Artikel für die Gewährung einer Prämie ausschlaggebend war und die Prämienvoraussetzungen durch die Rückgabe des Artikels nachträglich nicht mehr erfüllt sind, wird die verbleibende Lieferung ohne die Berücksichtigung einer Prämie neu berechnet. Fehlbeträge sind sofort zur Nachzahlung fällig.

Mit Einsendung von Ware zur Rückgabe stimmen Sie den vorgenannten Bedingungen, insbesondere der Verrechnung des aktuellen Abwertungsbetrages (Wertminderung) für vom Originalzustand abweichender Ware, im Falle unserer Annahme Ihres Rückgabeersuchens konkludent zu.

Bitte melden Sie die Rückgabe von A-Ware per E-Mail an retouren@komsa.de, Telefon 03722 713-595 oder – falls Sie dies nutzen – über eine Schnittstelle bei uns an.

Nach Prüfung und bei Genehmigung Ihrer Anmeldung erhalten Sie von unseren Mitarbeitenden eine RMA. Die RMA ist Voraussetzung für die Rückgabe der Ware durch KOMSA.

- Bitte vermerken Sie die erteilte RMA auf den Einsendepapieren sowie auf der Versandverpackung der Rückgabe.
- Senden Sie die zur Rückgabe genehmigte Ware unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von 5 Tagen an uns. Bei verspäteter Einsendung verliert die RMA Ihre Gültigkeit.
- 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 Rückgabenbedingungen entsprechend zugehen, senden wir zu Ihren Kosten und auf Ihr Risiko zurück.
- Legen Sie der Sendung Begleitpapiere (z.B. Lieferschein-/Rechnungskopie) bei. Senden Sie mehrere Artikel zur Bearbeitung ein, legen Sie einen Sammellieferschein bei, so dass eine Wareneingangskontrolle auf Vollständigkeit in unserem Wareneingang erfolgen kann. (Der KOMSA-Lieferschein kann nicht als alleiniges Lieferpapier anerkannt werden.)

KOMSA überprüft nach Wareneingang die Rückgabe und entscheidet, ob auf Grundlage der vorstehenden Bedingungen eine Gutschrift erfolgen kann.