

# Reklamationen

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 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 Falschlieferung erhalten? Dann reklamieren Sie diese bitte unverzüglich – jedoch spätestens innerhalb von 5 Tagen nach Anlieferung – schriftlich per E-Mail an [retouren@komsa.de](mailto: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 Falschlieferungen 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 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](mailto: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](mailto: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 Defektkittel 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 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 Vollzähligkeit in unserem Wareneingang erfolgen kann. Der KOMSA-Lieferschein kann nicht als alleiniges Lieferpapier anerkannt werden.