

Warenretour bei KOMSA!

Einfach, schnell und kompetent

Stand 12/2020



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. Zur KOMSA -Gruppe gehören die KOMSA AG, KOMSA Services GmbH und die aetka AG.

1. Reklamation bei Anlieferung

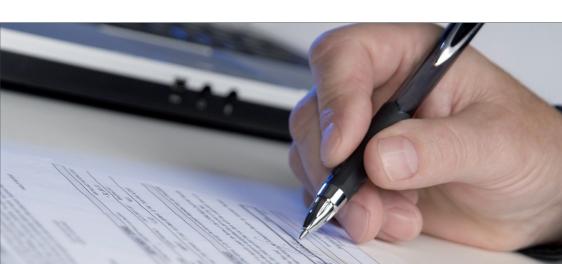
- Sie haben eine Falschlieferung, Überlieferung oder Ware doppelt erhalten, die Sie nicht behalten möchten, dann reklamieren Sie bitte die Falschlieferung unverzüglich - jedoch spätestens innerhalb 5 Tagen nach Anlieferung bei uns.
- Unsere Sendung ist unvollständig, die Ware wurde nicht oder beschädigt 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 Falschlieferungen kümmern wir uns um eine für Sie kosten- freie 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 einzu- sendenden 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 einzusenden 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.

4. Datenlöschung

Auf allen Produkten, die retourniert werden, sind alle Daten (insbesondere personenbezogene Daten) vor Rückversand so zu löschen, dass sie nicht wiederhergestellt werden können.

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 AG Abteilung Warenretour Niederfrohnaer 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:	we since
PLZ/Ort:	Hir Sper
Telefon:	Telefax:
Ihre Referenz-Nr.:	
Ihre Steuer-Nr*.:	Ihre Kunden-Nr. (bitte oben eintragen)
ArtBez.:	Anzahl
Mech. Serien-Nr.:	oder IMEI-Nr.:
Lieferschein-Nr. KOMSA	Rechnungs-Nr. KOMSA
Grund der Rücksendung (Fehler des Artil	kels <u>bitte konkret</u> benennen)
oei, so dass eine Wareneingangskontro	renabteilung in <u>einem</u> Paket ein, legen Sie bitte einen Sammelliefersche olle auf Vollzähligkeit bei KOMSA erfolgen kann. emäß §14(1a) UStG muss in Rechnungen und Gutschriften ab dem 1.07.2002 die
Prt, Datum	Unterschrift Zeichnungsberechtigter

Firmenstempel