

Sehr geehrte Geschäftspartner,

aus gegebenem Anlass möchten wir Sie auf die folgenden beiden Themen hinweisen:

Retourwaren:

Wie bereits aus unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen hervorgeht, bitten wir Sie um Rücksprache, bevor Sie Waren an uns retour senden. Zusätzlich zu der Ware, benötigen wir sowohl eine **Kopie des Lieferscheins als auch der Rechnung** (wenn bereits vorhanden). Fehlen die von uns gewünschten Unterlagen, erhöht sich der Bearbeitungsaufwand für uns und wir sehen uns gezwungen, die Ware mit der nächsten Bestellung wieder an Sie retour zu senden.

Rücksendungen haben FREI (Frachtkosten trägt der Versender) und innerhalb von 10 Werktagen zu erfolgen. Die Ware muss unbeschädigt und originalverpackt sein. Wir bitten um Verständnis, dass wir **Sonder- und Fixbestellungen nicht zurücknehmen können**. Zusätzlich bitten wir Sie, nicht mit der Rückgabe auf den jeweiligen Außendienstmitarbeiter zu warten, denn im schlimmsten Fall verfällt dadurch Ihre Rückgabefrist.

Warenannahme:

Ab Übergabe der Ware an den Frachtführer, reist die Ware auf Gefahr des Käufers und der Frachtführer haftet für alle Transportschäden.

Wir bitten Sie daher, **bei der Annahme Ihrer Ware sofort zu prüfen, ob irgendwo Schäden ersichtlich sind** (z.B. an den Ecken, Flüssigkeitsaustritt, etc.). Wenn möglich, prüfen Sie das Paket nicht nur von außen, sondern öffnen Sie dieses auch. Jegliche Schäden müssen sofort bei der Annahme dem Paketdienst oder der Spedition gemeldet werden, ansonsten ist es uns leider nicht möglich, eine anschließende Schadensmeldung durchzuführen und die Ware ersetzt zu bekommen.

Selbstverständlich ist uns bewusst, dass es gerade in der Hauptsaison nicht immer möglich ist, eintreffende Ware sofort zu kontrollieren – jedoch sind wir bei diesem Thema auf Ihre Mithilfe angewiesen, ansonsten sind uns die Hände bei Ersatzansprüchen gebunden.

Wir bedanken uns für Ihre Kooperation und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen,

Die Schumoto Geschäftsführung

V 11.2023

Betreff: Retourware, Reklamationen

Sehr geehrte Kunden!

Wir wissen selbst, dass eine Rückgabe oder eine Reklamation immer wieder einmal vorkommt und sind auch jederzeit bereit, diese Fälle entsprechend zu bearbeiten.

Um eine reibungslose Abwicklung zu gewährleisten, bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir zur Retourware/Reklamation immer den dazugehörigen Lieferschein oder die Rechnung (auch in Kopie) benötigen, denn ohne diese Unterlagen geht bei uns eine riesige Sucherei los, die sehr zeitaufwendig und daher kostspielig ist.

Geben Sie bei Garantiefällen immer den Originalverkaufsbeleg dazu und führen Sie den genauen Reklamationsgrund an. Ungenaue Unterlagen und Angaben führen zu unnötigen Verzögerungen und in Folge zu verärgerten Kunden. Offensichtliche Transportschäden sind beim Frachtführer bei Paketannahme zu reklamieren. Nicht sofort erkennbare Transportschäden können als solche nur anerkannt werden, wenn diese sofort nach Warenübernahme schriftlich bei uns reklamiert werden. Verspätete Reklamationen werden von den Frachtführern in der Regel abgewiesen und können daher auch von uns nicht mehr akzeptiert werden.

Senden Sie die Waren ehestmöglich und immer frei an uns! Unfreie Sendungen werden von unserer Warenannahme nicht angenommen. Unser Außendienst ist angehalten, Retourware nur mit den entsprechenden Unterlagen entgegenzunehmen.

Je einfacher Sie uns die Abwicklung machen, desto eher können wir Ihre Retourware/Reklamation bearbeiten. Sie erhalten schneller eine Gutschrift und verringern die Bearbeitungsgebühren. Haben Sie bitte Verständnis, dass eine Gutschrift oder ein Austausch erst erfolgen kann, wenn die Ware bei uns im Haus ist und von uns begutachtet wurde.



RETOURWARENSCHEIN / REKLAMATIONSSCHEIN

Kunde			Art der Reklamation					Datum:
								Sachbearbeiter:
								Ware aus Lieferschein / Rechnung
								Nr.:
								vom:
Menge	Art.Nr.	Bezeichnung	falsch bestellt	falsch geliefert	Transportschaden	Materialfehler	Ware zur Ansicht	Anmerkung / Fehlerbeschreibung

Diesen Abschnitt zusammen mit den entsprechenden Belegen der Retourware beilegen. Bei Transportschaden dieses Formular per e-mail sofort ausgefüllt an ersatzteile@schumoto.at senden und dann die Retourware beilegen! Sie können natürlich auch Ihre eigenen Formulare verwenden, solange alle relevanten Daten angeführt sind.