

Leitfaden zur Retourenabwicklung:

Es ist nie schön, wenn einmal etwas nicht passt – umso wichtiger ist uns ein transparenter, fairer und verantwortungsvoller Umgang mit solchen Situationen. Selbstverständlich bieten wir unseren Kunden einen Retourenservice an. Gleichzeitig verfolgen wir das Ziel, gemeinsam mit unseren Kunden Retouren im Sinne eines ressourcenschonenden und nachhaltigen Wirtschaftens möglichst zu vermeiden und deren Umweltauswirkungen zu reduzieren.

1. Rücknahme bei von uns zu vertretenden Gründen

Wir nehmen Ware zurück bzw. tauschen diese aus, wenn sie im Zuge unserer Auslieferung nicht vollständig, beschädigt oder nachweislich falsch beim Kunden ankommt (Mängelgewährleistung). Voraussetzung hierfür ist eine unverzügliche Anzeige des Mangels nach Wareneingang bzw. bei verdeckten Mängeln nach Kenntnisnahme unter Angabe der relevanten Auftrags- bzw. Lieferscheinnummer sowie bei Beschädigungen/Funktionsstörungen eine entsprechende Fotodokumentation, sowie Beschreibung.

2. Retouren aus anderen Gründen

Retouren, die nicht auf einen von uns zu vertretenden Grund zurückzuführen sind, bitten wir vorab gemeinsam im Sinne der Nachhaltigkeit zu prüfen. Insbesondere regen wir an, folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- **Bedarfsprüfung:**
Prüfen Sie, ob Artikel an anderer Stelle oder zu einem späteren Zeitpunkt noch benötigt werden können! So können zusätzliche Transport-, Verpackungs- und Lagerprozesse vermieden werden.
- **Bündelung von Retouren:**
Prüfen Sie, ob Rücksendungen gebündelt erfolgen können, um zusätzliche Transportwege und Emissionen zu vermeiden.

3. Rückgaben zur Reparatur

Als einer unserer Beiträge zur nachhaltigen Entwicklung unterstützen wir Sie – unsere Kunden – aktiv bei der Verlängerung der Lebenszeit von Produkten. Reparaturaufträge – unabhängig davon, ob sie innerhalb oder außerhalb einer Garantie erfolgen – sind daher von Regelungen zu Zustellkosten bzw. Bearbeitungspauschalen im Rahmen der Retourenabwicklung ausgenommen.

4. Zustand der Ware

Zurückgesendete Ware muss

- vollständig,
- originalverpackt und
- in einem einwandfreien Zustand sein,

sofern der Rückgabegrund nicht auf einen von uns zu vertretenden Mangel zurückzuführen ist.

Folgende Artikel sind von einer Rückgabe ausgeschlossen:

- Ware mit Ablaufdatum (MHD),
- Ware, die ins Ausland exportiert wurde,
- Kabelschnitte (generell),
- Kabel, die keine vollständige Kennzeichnung gemäß BauPVO aufweisen
(so für den jeweiligen Artikel relevant),
- Bestellware
(im Einzelfall kann der Lieferant einer Rückgabe zustimmen, dies ist jedoch mit Zusatzkosten seitens des Lieferanten verbunden).

4. Preisinformation zur Retourenabwicklung

- Für jede Retourenanmeldung berechnen wir mindestens 9,50 Euro/netto Bearbeitungspauschale, sowie die Zustellkosten, wenn die Abholung durch einen unserer LKW erfolgt.
- Der Mindestrückgabewert muss pro Position mindestens 30 Euro/netto ausmachen.
- Die Rückgabemöglichkeit besteht bis maximal 6 Monate nach Lieferung der Ware.

5. Retourenanmeldung

Sie können einen der folgenden Kanäle nutzen, um Ihre Retoure bei uns anzumelden:

- Telefonisch bei Ihrem Vertriebskontakt.
- Schriftlich z. B. per Mail an Ihre zuständige Vertriebsseinheit.
- Online über <https://webshop.kluxen.de/reklamation>