

Warenretour bei KOMSA!

einfach +++ schnell +++ kompetent



 **komsa**

KOMSA KOMMUNIKATION SACHSEN AG

Retouren und Rückkauf

Kein Problem, wenn Sie von KOMSA Kommunikation Sachsen AG (kurz "KOMSA") gelieferte Ware retournieren wollen. Wir haben eine neue unbürokratische Retourenregelung in Ergänzung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschaffen, die die Abläufe und Bedingungen im Falle mangelbehafteter Warenlieferungen oder defekter Ware verbessert.

1. Allgemeines

- Die Möglichkeit der Retouren beschränkt sich auf **Artikel, die Sie über KOMSA bezogen haben**. Die Nachweispflicht (Lieferschein-, Rechnungskopie) obliegt Ihnen. Bei Fehlen dieser Unterlagen entstehen Ihnen Kosten in Höhe von 5 Euro pro Artikel für die Bearbeitung.
- Retouren sind nur für Waren durchführbar, deren Lieferscheindatum nicht länger als 4 Wochen zurückliegt.
- 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.
- Die KOMSA überprüft nach Wareneingang die Retour und entscheidet, ob diese in einwandfreiem Zustand ist (unbeschädigte Originalverpackung inkl. allem Zubehör, vollständiges Verpackungsmaterial, etc.) und ob eine Gutschrift erfolgen kann. Bitte beachten Sie, dass Artikel, die als Bundle ausgeliefert wurden, nur bei Rücksendung aller Komponenten zurückgenommen werden können.
- Für Einsendungen defekter Artikel ohne detaillierte Fehlerbeschreibung berechnen wir die Fehlersuche nach Aufwand.
- Einsendungen, die uns unfrei und/oder nicht den Retourenbedingungen entsprechend zugehen, gehen zu Ihren Lasten zurück.
- Senden Sie mehrere Artikel zur Bearbeitung in einem Paket ein, legen Sie bitte einen Sammellieferschein bei, so dass eine Wareneingangskontrolle auf Vollzähligkeit in unserem Wareneingang erfolgen kann.
- Im Falle der Annahmeverweigerung unserer Lieferungen gehen alle hierdurch entstandenen Kosten zu Ihren Lasten.

2. Spezielle Rücksendebedingungen

2.1 Reklamation bei Anlieferung

Sie haben eine Falschlieferung oder Ware doppelt erhalten, die Sie nicht behalten möchten, unsere Sendung ist unvollständig, die Ware wurde nicht oder beschädigt geliefert, dann reklamieren Sie bitte die Falschlieferung, die Fehlmenge/den Schaden unverzüglich - jedoch spätestens **innerhalb 5 Tagen** nach Anlieferung.

Die Wahrung dieser Frist ist aus rechtlichen Gründen für Sie und uns unerlässlich.

- Ihre Reklamation zeigen Sie bitte schriftlich unter Angabe unserer Lieferschein- oder Rechnungsnummer an.
- Unsere Mitarbeiter vom Retourenmanagement prüfen unverzüglich Ihre Reklamation und vereinbaren mit Ihnen, in der Regel taggleich, das weitere Vorgehen.
- Für durch KOMSA AG verursachte Falschlieferungen stellen wir Ihnen ein FreeWay Ticket für die kostenlose Rücksendung zur Verfügung. Von unfreien Einsendungen sehen Sie bitte ab, da wir Ihnen die Kosten dafür in Rechnung stellen.
- Bei Lieferverzögerung sind wir per Online-Zugriff auf das elektronische Sendungsverfolgungssystem unserer Speditionspartner in der Lage, den Weg jedes Paketes jederzeit exakt nachzuverfolgen. Wir bemühen uns, in Zusammenarbeit mit den Paketdienstleistern eine schnelle Zustellung bzw. Schadensbearbeitung für Sie zu erreichen.
- Paketbeschädigung: verweigern Sie bei offensichtlichen Schäden 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.



Reklamation bei Anlieferung / Rügefrist unverzüglich jedoch spätestens innerhalb 5 Tagen

Bitte zeigen Sie Ihre Reklamation unverzüglich, jedoch spätestens, innerhalb 5 Tagen schriftlich an.

Fax: 03722/713-605

Ja

Fehlmenge, Schäden,
Falschlieferung

Paketverlust

Reklamationsprüfung durch
Retourenmanagement und tag-
gleiche Rückinformation an Sie!

Überprüfung des Verbleibes Ihres
Packstückes per Sendungs-
verfolgung durch KOMSA!

Sie erhalten ein
FREEWAY-Ticket der
Deutschen Post AG
und senden den
fehlgelieferten
Artikel mit
Warenretourschein
und Kaufbeleg
zurück.

Bei Fehlmengen-
bestätigung,
erfolgt
umgehend
Regulierung.

KOMSA veran-
lasst die
schnellstmögli-
che Zustellung.

Bei
Sendungsverlust
melden wir für Sie
den Schaden beim
zuständigen
Paketdienstleister
an.

**Rückkauf/ innerhalb
4 Wochen ab
Lieferschein**

Die Ware ist originalverpackt, vollständig und frei von Gebrauchsspuren.

Bitte
Warenretourschein
ausfüllen.
(siehe letzte Seite)

Rücksendung erfolgt frei Haus an
**KOMSA
Kommunikation
Sachsen AG
Abteilung Warenretour
Niederfrohnaer Weg 1
09232 Hartmannsdorf**

Abwicklung DOA

KOMSA AG bessert defekte Ware in 1. Stufe, gemäß neuem Schuldrecht, nach. Reparatur ist im eigenen Haus möglich. (Nokia, Ericsson, Siemens, Panasonic)

Sie haben ein defektes Mobilfunkgerät
Nokia, Siemens, Panasonic, Ericsson

Ja **Nein**

Sie melden den Defektartikel unter
Tel. 03722/713-595
zur Nachbesserung an!

Sie erhalten ein FREE-WAY-Ticket der Deutschen Post AG und senden den mangelhaften Artikel mit Warenretourschein und Kaufbeleg zurück.

Wir bessern den Artikel innerhalb 48h nach. Für die Nacherfüllung gelten die Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers.

Sie melden den Defektartikel unter
Tel. 03722/713-595
zur Nachbesserung an!

Sie erhalten ein FREE-WAY-Ticket der Deutschen Post AG und senden den mangelhaften Artikel mit Warenretourschein und Kaufbeleg zurück.

Wir bearbeiten Ihre Defektreklamation gemäß der Herstellervorgaben.

2.2 Rückkauf

Ihr Kunde ist abgesprungen, Sie haben zuviel oder falsch bestellt - kein Problem. KOMSA bietet Ihnen die Möglichkeit, über uns bezogene Ware innerhalb 4 Wochen (ab Lieferscheindatum) unter folgenden Voraussetzungen und Bedingungen zurückzugeben.

- Die Ware befindet sich vollständig in der Originalverpackung und ist frei von Beschädigungen durch Gebrauch, Transport, Notizen, Preisschilder, o.ä..
- Es liegt kein Schaden an dem Artikel vor, der laut Herstellerbestimmungen von der Reparatur/Rücknahme ausgeschlossen ist (Flüssigkeitsschaden, Fremdeingriff, gebrochene Garantiesiegel etc.).
- Der Artikel muss zum Zeitpunkt der Rückgabe in der aktuellen KOMSA Preisliste geführt sein.
- Die Rücknahme erfolgt ausschließlich zum tagesaktuellen Artikelpreis, jedoch höchstens zum damaligen Verkaufspreis, abzüglich einer Wiedereinlagerungsgebühr nach folgenden **Artikelklassen** und mit folgenden Beispielen erläutert:

Klasse 1 - 4,50 Euro

z.B. Zubehörartikel (Taschen, Ladegeräte, portable Freisprecheinrichtungen, Oberschalen, etc), Antennen, Konsolen, Dummies etc.

Klasse 2 - 10,80 Euro

z.B. Festnetztelefone, Einbausätze, PC-Einsteckkarten, Module etc.

Klasse 3 - 16,20 Euro

z.B. Mobilfunkgeräte, kleine TK-Anlagen, Digitalkameras, Funkgeräte, Festeinbauten, Spielekonsolen etc.

Klasse 4 - 29,60 Euro

z.B. Navigationsgeräte, grosse TK-Anlagen, Faxgeräte, Drucker, Kopierer, Smartphones, Communicator, Notebooks, PDA, PC etc.

- Bei beschädigter oder fehlender Verpackung bringen wir zusätzlich 10% und für Gebrauchsspuren am Artikel 20% vom Artikelwert in Abzug. Ihnen bleibt es offen nachzuweisen, dass bei KOMSA ein geringerer oder kein Aufwand entstanden ist.

2.3 DOA

Unter DOA (dead on arrival) ist ein Hardwaredefekt bei Inbetriebnahme bzw. Erstinstallation, innerhalb einer vom Hersteller festgeschriebenen Frist ab Kaufdatum bzw. Nutzungsdauer zu verstehen. Bitte beachten Sie, dass die DOA-Regelung auf freiwilliger Basis der jeweiligen Hersteller beruht.

Um Ihnen und Ihren Kunden komplizierte und langwierige Anspruchsprüfungen zu ersparen, bessern wir kompetent und schnell defekte Ware aller führenden Mobilfunkhersteller im eigenen Haus innerhalb von 48h nach.

- Sie melden den Defekt per Telefon 03722/713-595 an und erhalten zur kostenfreien Einsendung ein FreeWay-Ticket, um den Artikel kostenfrei an uns einzusenden.
- Bitte legen Sie Ihrer Einsendung den entsprechenden Kaufnachweis (Lieferschein- oder Rechnungskopie) und eine detaillierte Fehlerbeschreibung bei.
- Leider sind wir bei nicht ausreichender oder fehlender Fehlerbeschreibung gezwungen, den entstehenden Aufwand für die Fehlersuche zu berechnen.

Ist eine Nachbesserung in unserem Haus nicht möglich, bearbeiten wir die Defekt-Retour gemäß den Herstellervorgaben.

Noch Fragen?

Wir beantworten Sie gern!

Tel: 03722/713-595


E-Mail: retouren@komsa.de

Warenretour

KOMSA Kommunikation Sachsen AG Abteilung Warenretour

Niederfrohnaer Weg 1
09232 Hartmannsdorf

Bei Fragen stehen wir Ihnen
gern unter der **Telefonnummer**

 **(0 37 22) 713-595**

08.00 - 20.00 Uhr zur Verfügung

**Legen Sie bitte dieses Formular
ausgefüllt für jeden Artikel der
Rücksendung bei!**

Ein vollständig ausgefülltes Formular
ermöglicht eine schnellere Bearbeitung.

Firma:							
Straße:							
PLZ/Ort:							
Telefon:	Telefax:						
Ihre Referenz-Nr.:	<table border="1" style="display: inline-table; width: 100px; height: 20px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>						
Ihre Steuer-Nr*.:	Ihre Kunden-Nr. (bitte oben eintragen)						

Art.-Bez.:	Anzahl																				
Mech. Serien-Nr.:	oder																				
IMEI-Nr.:																					
<table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>											<table border="1" style="display: inline-table; width: 150px; height: 20px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>										
Lieferschein-Nr. KOMSA/Noritel	Rechnungs-Nr. KOMSA/Noritel																				

Grund der Rücksendung (Fehler des Artikels bitte konkret benennen)

.....

.....

.....

.....

Für Warenretouren gelten die Retourenbedingungen der KOMSA Kommunikation Sachsen AG.

Senden Sie mehrere Artikel zu Retourenabteilung in einem Paket ein, legen Sie bitte einen
Sammellieferschein bei, so daß eine Wareingangskontrolle auf Vollzähligkeit bei KOMSA erfolgen kann.

* Falls noch nicht bei KOMSA angegeben. Gemäß §14(1a) UStG muss in Rechnungen und Gutschriften ab dem
1.07.2002 die vollständige Steuernummer des leistenden Unternehmers angegeben werden.

Ort / Datum

Unterschrift Zeichnungsberechtigter
Firmenstempel