



*für Ihr bestes Ergebnis*

## Kundeninfo Voraussetzungen Rückgaben

Unter Rückgaben verstehen wir ausdrücklich keine Reklamationen, Falscherfassungen oder Fehllieferungen durch uns oder unsere Partner, sondern ausschließlich Ihren Wunsch, Ware zurückzugeben, die ausdrücklich von Ihnen bestellt und korrekt geliefert wurde und voll funktionsfähig ist.

Obwohl wir im B2B-Geschäft grundsätzlich nicht zur Rücknahme von durch uns gelieferte Waren verpflichtet sind, bieten wir eine Kulanzlösung an, die Ihnen als Kunde entgegenkommt, aber natürlich bestimmten Bedingungen unterliegt, wie folgt:

- Die zurückzugebende Ware muss
  - wenn es sich um Produkte der Marke spath printware+service® handelt, in den letzten 3 Monaten bei uns bezogen worden sein
  - wenn es sich um OEM-Ware handelt innerhalb der letzten 30 Tage bezogen sein
  - Lagerware bei Spath Printware sein. Für alle anderen Produkte besteht keine Möglichkeit der Rückgabe
- Die Verpackungen dürfen weder geöffnet noch beschriftet, beklebt oder anderweitig verändert sein.
- Die zurückzugebende Menge muss dem entsprechen, was man für einen zeitnahen Verbrauch ordert.
- Es handelt sich **nicht um** Artikel, die speziell für Ihre Bestellung gefertigt wurden und/oder bei denen wir bereits im Angebot, in der Auftragsbestätigung und Rechnung, eine Rückgabe ausgeschlossen haben.
- Die Rückgabe wurde vorab mit uns besprochen, angemeldet und von uns genehmigt und Sie haben eine RMA-Nummer von uns erhalten, die bei der Einsendung deutlich angegeben ist.
- Es liegt in Ihrer Verantwortung, dass die Rückgabe
  - auf jedem Umkarton unsere RMA-Nr. sowie der Hinweis „Rückgabe“ vermerkt wurde
  - die Ware innerhalb von 14 Tagen bei uns eintrifft, ansonsten erlischt die Genehmigung
- Da uns durch das Handling von Rückgaben Kosten entstehen, müssen wir in jedem Fall eine Kostenbeteiligung bei einer Gutschrift in Anrechnung bringen. Wir berechnen für eine Rückgabe Kosten von mindestens 30,- €. je nach Ware müssen wir einen Abzug von bis zu 80 % des Auftragswertes in Abzug bringen.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, dass die Ware und Verpackung unbeschädigt, unbeschriftet und in einwandfreiem Zustand sowie zweckmäßig verpackt an uns versendet werden.

Die letzte Entscheidung, ob und in welcher Höhe wir eine Gutschrift erstellen, können wir grundsätzlich erst treffen, wenn die Artikel bei uns eingetroffen sind und geprüft wurden. Auf Wunsch und auf Ihre Kosten können die Artikel wieder an Sie zurückgesandt werden. In diesem Fall fallen nur die Mindestbearbeitungskosten von 30,- € an. Eine Gutschrift, die aus einer Rückgabe resultiert, können wir nicht auszahlen. Diese muss mit Ihrer nächsten Rechnung verrechnet werden.

Wir wollen uns nicht einfach auf die Gesetzeslage zurückziehen, die uns von Rücknahmen entbindet, sondern Ihnen ein weitreichendes Entgegenkommen bieten, für Fälle, in denen Sie einen Artikel nicht mehr einsetzen können (weil beispielsweise der Drucker defekt ist), oder Ihnen ein Fehler bei der Bestellung unterlaufen ist. Bei aller Kulanz müssen wir aber natürlich trotzdem strikt auf die Wiederverkaufbarkeit der zurück genommenen Ware achten.

Durch die hier beschriebene Vorgehensweise besteht für jeden unserer Kunden die Garantie, dass er von uns jederzeit ausschließlich einwandfreie und lange lagerbare Artikel erhält.

Ihre  
**spath printware+service  
GmbH & Co. KG**