

Datum der Rücksendung: _____

Reklamationsformular

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben Ihre Ware erhalten. Sollten Sie trotz unserer sorgfältigen Kontrolle Beanstandungen oder Fehlmengen feststellen, bitten wir um Rücksendung dieses Formulars mit nachfolgenden Angaben entweder per Fax oder mit der Warenrücksendung. **Vor Warenrücksendung klären Sie diese bitte mit unserem Team ab! Bitte beachten Sie, dass nur frankierte Pakete angenommen werden können.**

für interne Vermerke

Kunden-Nr.: _____

Firmenname: _____

Rechnungsnummer: _____

Rechnungsdatum: _____

Grund der Reklamation bzw. Fehlmenge

Menge	Artikel-Nr.	Reklamationsgrund

Wir bitten Sie noch einmal uns keine unfreien (=unfrankierten) Sendungen zukommen zu lassen. Diese können nicht angenommen werden!!!

Mit freundlichen Grüßen

Knistermann
Franco Braca Großhandel
Bahnstr. 76
47929 Grefrath

Tel: +49(0)2158/40 14 222
Fax: +49(0)2158/40 14 223
E-mail: info@knistermann.de

für interne Vermerke

WICHTIG: Bitte Rückseite beachten!!! Vielen Dank!

Reklamations- und Rücknahmebedingungen

I. ALLGEMEINE INFOS

Hinweise:

Mängel müssen bitte umgehend mit diesem Formular gemeldet werden. Bitte bedenken Sie bei der Kontrolle der Ware, dass es aus produktionstechnischen Gründen zu Farb- und Dekorabweichungen kommen kann, die keine Wertminderung darstellen. Dies ist somit kein Reklamationsgrund! Lediglich defekte, falsch gelieferte oder falsch bestellte Ware, sowie Fehlmengen bilden einen triftigen Reklamationsgrund.

Portokosten:

Bei falsch bestellten Artikeln oder Rückgabe können wir keine Portokosten erstatten. Bei berechtigten und durch uns autorisierten Rücksendungen übernehmen wir die Kosten der Rücksendung. Dabei behalten wir uns vor den Betrag der Portokosten auf einer Gutschrift oder bei neuer Lieferung zu verrechnen. Dies geschieht immer zum Vorteil des Kunden.

II. REKLAMATION

Feuerzeuge:

Feuerzeuge sind feinmechanische und technische Produkte, die sensibel auf Umweltbedingungen reagieren und versagen können. In den meisten Fällen fehlt den Feuerzeugen nur das Gas oder die Flamme ist nicht richtig reguliert. Bitte prüfen Sie die Einstellung der Flamme und die Tankfüllung vor der Reklamation. Feuerzeuge sind der Gefahrenklasse UN-1057 Klasse 2 zugeteilt. Bitte beachten Sie, dass Feuerzeuge sowie Gas und Benzin als Gefahrgut separat per GLS-Service versendet werden müssen!

Lebensmittel:

Lebensmittel (darunter fallen auch Tabake) haben ein Produktionsdatum (Producing Date), sowie ein Mindesthaltbarkeitsdatum (Expire Date). Bitte beachten Sie diese Daten und verkaufen Sie die Ware nicht mehr nach Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums. Bitte wenden Sie die sogenannte FIFO-Methode (First In - First Out) an, dass heißt alte Ware vor neuer Ware abzuverkaufen. Darum prüfen Sie bitte regelmäßig Ihre Bestände und sortieren Sie diese dem Mindesthaltbarkeitsdatum entsprechend um.

Tabake:

Auch Tabake fallen unter das Lebensmittelgesetz, somit sind ebenfalls die oben genannten Hinweise zur Mindesthaltbarkeit zu beachten. Wichtig bei Tabaken ist auch, dass die Steuerbänderole nicht reißt. Öffnen Sie keine versiegelten Packungen und verkaufen diese anschließend, da ansonsten ein Steuerbänderolenbruch vorliegt. Dies stellt einen amtlichen Siegelbruch dar und wird rechtlich von Behörden mit Strafzahlungen geahndet. Auch darf der auf der Bänderole ausgewiesene Preis weder geändert noch rabattiert werden. Bei Steuerbänderolen ist dies immer ein verpflichtender, bindender Verkaufspreis. Sollten sich Preise auf den Steuerbänderolen ändern, müssen ältere Packungen schnellstmöglich abverkauft werden, da es für jede veraltete Steuerbänderole nur eine begrenzte Zeitspanne des Abverkaufs gibt (ca. 3 Monate). Danach werden von den Herstellern nur noch die Steuern der Bänderole erstattet; der Warenwert wird jedoch

nicht mehr gutgeschrieben. Wir bitten Sie daher, Tabak und Zigaretten nie in großen Mengen zu bevorraten, um unangenehme Verluste zu vermeiden.

Digitalwaagen:

Wir weisen darauf hin, dass Sie als Händler ihren Kunden den genauen und richtigen Gebrauch der Digitalwaagen erklären müssen. Folgende Punkte sind dabei hervorzuheben:

- Die Waagen dürfen nicht geworfen oder gewaltsam geöffnet werden.
- Sie müssen immer auf einer geraden Unterlage benutzt werden und dürfen beim wiegen nicht angehoben oder bewegt werden.
- Es gibt immer ein Maximalgewicht, welches nicht überschritten werden darf
- Bei Waagen handelt es sich um hochempfindliche elektrische Geräte, d.h. es dürfen sich keine anderen störenden elektrischen Geräte (bspw. Mobiltelefone) in der Nähe der Waagen befinden, dies führt zu Messungenauigkeiten, weshalb die Geräte meist nur neu kalibriert werden müssen.
- Eine zu schwache Batterie kann ebenfalls ein Grund hierfür sein.
- Waagen müssen regelmäßig kalibriert werden, da sie sich von Zeit zu Zeit verstellen und dann ungenau messen. Dies ist völlig normal. Wie eine Waage kalibriert wird, ist in der Gebrauchsanweisung beschrieben.

Elektrische Zigaretten:

E-Zigaretten sind mit der gleichen Sorgfalt zu benutzen. Bitte unterweisen Sie Ihre Kunden in den richtigen Umgang mit der E-Zigarette. Bitte weisen Sie Ihre Kunden ebenfalls darauf hin, elektrische Zigaretten niemals ohne Liquids zu benutzen, da ansonsten der Verdampfer zu heiß wird und durchglüht, aus diesem Grund ist der Verdampfer an sich, laut unserer AGBs von der Garantie ausgeschlossen.

III. FREIWILLIGE WARENRÜCKNAHME

Warenrücknahme:

Eine Verpflichtung zur freiwilligen Warenrücknahme (wichtig: dies hat nichts mit Reklamation zu tun) besteht nicht. Eventuelle Rücksendungen müssen frei (frankiert) angeliefert werden. Unfreie oder per Nachnahme angelieferte Pakete können nicht angenommen werden. Bitte avisieren Sie Rücksendungen bei unserem Team. Wir behalten uns vor, bei Rücknahmen und bei Ware die falsch bestellt worden ist, 20% des Warennettowertes als Kosten für die Wiedereinlagerung zu berechnen. Warten Sie bitte Gutschriften oder Ersatzlieferungen ab und nehmen Sie keine Rechnungskürzungen ohne Gutschrift vor, da das elektronische Mahnsystem die nicht ausgeglichenen Posten automatisch anmahnt.

Rücknahmebedingungen von Ware:

Ware, die aufgrund falscher Benutzung und/oder fahrlässigem oder falschem Umgang beschädigt worden ist, wird nicht gutgeschrieben. Hierzu bitten wir Sie die Gebrauchsanweisung zu beachten. Nicht durch uns gelieferte Ware kann nicht gutgeschrieben werden.