Retouren-Regelung

1. **Retouren-Anfrage**
   Grundsätzlich ist HAUTAU nicht dazu verpflichtet Ware zurückzunehmen. Eine Retoure von Waren ist nur nach vorheriger Anfrage und Freigabe möglich.

   Ist die Ware nach Absprache mit einem unserer Vertriebsmitarbeiter retourfähig, erhalten sie eine Retouren Nummer unter der Sie die Ware zurücksenden können.

   Eine Rückgabe ohne Retouren Nummer ist nicht möglich. Diese Rücksendungen werden kostenpflichtig an Sie zurückgesendet.

   Das Dokument „Retouren-Anfrage“ finden sie auf den folgenden Seiten.

2. **Artikelstatus**
   Es können nur Artikel zurückgenommen werden:

   - die einen aktuellen Änderungsstatus aufweisen und aktiv sind
   - die originalverpackt sind
   - nicht älter als 2 Jahre alt ist (auf dem Etikett ersichtlich)
   - die vollständig sind (alle Komponenten sind komplett vorhanden incl. Montageanleitungen und Aufkleber)
   - die noch nicht montiert wurden
   - ausgenommen sind Qualitätsmängel

3. **Verkaufsprojekte**
   - Speziell auf Kundenwunsch angefertigte Artikel werden nicht zurückgenommen.
   - Sonderbestellungen, die wir für Sie beschafft haben, gehören nicht zum Sortiment und können nicht zurückgenommen werden.
   - Konfektionierte und zugeschnittene Waren können generell nicht zurückgenommen werden.

4. **Rückgabezeitraum**
   Der Rückgabezeitraum ist nach Bekanntgabe der Retouren Nummer aus organisatorischen Gründen auf einen Zeitraum von vier Wochen begrenzt.

5. **Prüfung der Retoure**
   Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir nur Waren zurücknehmen können, die in einem verkaufsfähigen Zustand sind. Siehe Punkt 2.
   Nach Eintreffen der Retoure wird die Ware bei uns im Haus geprüft. Sollte die Ware nicht retourfähig sein, werden Sie von uns informiert.

6. **Gutschrift**
   Bei einem positiven Bescheid erfolgt die Gutschrift unter Abzug von mindestens 30% Bearbeitungsgebühr vom Nettowarenwert, Mindestabzugswert 75 Euro. Ausgenommen sind berechtigte Qualitätsmängel.
   Die Gutschrift erfolgt auf Grundlage des Verkaufspreises zum ursprünglichen Verkaufsdatum. Der Rohmaterialpreiszuschlag wird nicht erstattet.

Hier finden Sie eine kurze Erklärung zu unseren Etiketten, damit Sie direkt erkennen können, wo Sie die benötigten Daten ablesen können.

Bereich Beschlag:

➔ Artikelbezeichnung

➔ Artikelnummer

➔ Menge

➔ Packdatum

Bereich Fensterautomation, Artikel mit Seriennummer:

<u>Etikett auf dem Artikel</u>

➔ Artikelbezeichnung

➔ Artikelnummer

➔ Seriennummer, 8-Stellig

<u>Etikett eines Umkartons</u>

➔ Artikelbezeichnung

➔ Artikelnummer

➔ Packdatum und Seriennummer (wenn vorhanden)

Retouren-Anfrage

Sehr geehrte Kunden,

bitte füllen sie die Retouren-Anfrage digital aus und senden diese an ihren Ansprechpartner per Mail oder per Mail an info@hautau.de. Wir werden mit ihnen schnellstmöglich das weitere Vorgehen abstimmen.

Die Bearbeitung kann nur bei vollständig ausgefüllten Formularen erfolgen.

Ihre Daten:
Ihre Kundennummer_____
Ihre Retourennummer _____
Ihr Firmenname _____
Ansprechpartner bei Rückfragen _____
Telefon _____
E-Mail _____

Rücksendegrund:

Bitte ankreuzen

1) Falschbestellung ❍ 2) zu viel bestellt ❍ 3) Ware defekt ❍ 4) Qualitätsmangel ❍
5) Falschlieferung von HAUTAU ❍ 6) Sonstiges ❍

Genaue Fehlerbeschreibung für Punkt 3; 4; 5; 6:
_____
_____
_____

Rücksendedaten:

Lieferschein / Rechnungsnummer	Artikelnummer	Seriennummer (FA Artikel)	Artikelbezeichnung	Menge

Datum _____

Wird von HAUTAU ausgefüllt:

Unsere Retourennummer:_____
Ihr Ansprechpartner: _____

- ❍ Retoure gegen Gutschrift, unter Abzug von _____ % Bearbeitungsgebühr
- ❍ Keine Retoure möglich, da _____
- ❍ Sonstiges:
  _____