

Richtlinien - Warenrücksendungen

www.exclusive-spirits.at - Pernod Ricard Austria GmbH

Allgemeine Vorgaben für Warenrücksendungen:

Warenrücksendungen/Retoursendungen sind generell freigemacht an PRA zu senden – unfreie Warenretouren gehen automatisch an den Absender zurück. Etwaige durch automatisierte Rücksendungen anfallende Mehr- und Straf-Porti gehen zur Gänze zu Lasten des Absenders. Bei berechtigten Reklamationen wird dem Kunden das einmalige, einfache Transport-Porto zur Gänze rückerstattet. Um eine Rücksendeporto-Erstattung geltend zu machen, hat der Kunde/Absender den originalen Porto-Beleg vorzulegen (ggf. Fax, E-Mail-Faksimile). Im Zweifelsfall behält sich PRA vor, die Höhe des zu erstattenden Porto-Betrages analog der jeweils gültigen Tarif-Sätze der Österr. Post-AG festzusetzen.

Warenrücksendungen werden ausschließlich unter Vor-/Beilage aller erforderlichen Rücksende-Dokumente bearbeitet.

Zwingend erforderliche Dokumente sind:

- o Vollständig ausgefüllter Reklamations-Schein (online abrufbar)
- o Rechnungs-Kopie (ggf. Fax-, E-Mail-Faksimile)

Bei fehlenden oder mangelhaften Rücksende-Dokumenten wird der Kunde von PRA telefonisch/schriftlich (FAX, E-Mail) um Nachreichung ersucht. Als Nachreich-Frist werden generell 10 Werktage ab Einlangen der Warenretoure festgelegt. Nach Ablauf der Nachreiche-Frist wird die Warenrücksendung UNFREI (Versandkosten zu Lasten des Kunden) an den Absender retourniert. Bei Annahmeverweigerung wird die reklamierte Ware deponiert – die Versandkosten werden PRA in Rechnung gestellt.

Warenrücksendungen/Reklamationen müssen spätestens 30 Tage ab Übernahmedatum d. Warensendung bei PRA einlangen – Warenrücksendungen aus Aufträgen, bei denen diese Frist überschritten wird, werden ausnahmslos auf Kosten des Kunden an den Absender retour gesendet (ausgenommen Vertragsrücktritt, Transportschaden und Produktmängel, die im Rahmen der gesetzlich. Gewährleistung vom Hersteller in vollem Umfang auszugleichen sind).

Ursachen für Warenrücksendungen/Reklamationen

Als gerechtfertigte Reklamationsursachen im Sinne der Vertragsvereinbarung anerkennt PRA folgende Sachverhalte:

- o Vertragsrücktritt
- o Transportschaden
- o Kommissionier-/Versand-Fehler
- o Produktmängel/Produktionsfehler

Als ungerechtfertigte Reklamationsursachen im Sinne der Vertragsvereinbarung betrachtet PRA folgende Sachverhalte:

- o Geringfügige Abweichungen zwischen Produktabbildungen und den realen

- Produkten

- o Geringfügige, produktspezifische Abweichungen bei Geschmack, Farbe, Geruch, etc. der Produkte, die sich innerhalb einer sachbezogen-üblichen, vom Hersteller als tolerierbar definierten Schwankungsbreite bewegen

Nicht gerechtfertigte Warenrücksendungen werden dem Kunden auf eigene Kosten

retour gesendet. Die letztgültige Beurteilung darüber, ob eine Warenrücksendung aus gerechtfertigten Gründen erfolgte, obliegt im Zweifelsfall allein PRA.

Verfahrensweise nach Reklamationsgrund

VERTRAGSRÜCKTRITT

Die im Zuge eines Vertragsrücktritts vom Kunden retournierte Ware muss spätestens

7 Werktage ab dem Datum der Warenübernahme bei PRA einlangen.

Die erforderlichen Rücksende-Dokumente sind beizulegen.

Die zurückgesendete Ware muss

- o vollständig

- o unversehrt

- o original verpackt

- o original verschlossen

- o und allgemein wiederverkaufsfähig sein

Die letztgültige Beurteilung über die Wiederverkaufsfähigkeit der Ware obliegt dabei

allein PRA.

Nicht-verkaufsfähige Ware wird an den Kunden/Absender retourniert – eine Erstattung des Warenwerts findet nicht statt – die Rücksendekosten trägt der Kunde.

Im Zuge der Rücksendung entstandene, transportverursachte Beschädigungen gehen in vollem Umfang zu Lasten des Absenders – etwaige Schadenersatzansprüche sind nicht gegen PRA, sondern ausschließlich gegen den beauftragten Spediteur geltend zu machen. Derart transportbeschädigte

Ware wird nicht erstattet – eine Rücksendung erfolgt kostenpflichtig zu Lasten des Kunden.

Bei positiv beschiedener Warenprüfung wird dem Kunden der volle Rechnungsbetrag rückerstattet. Erstattung erfolgt in Gutschrift-Form mit Überweisung des Gutschrift-Betrages auf ein vom Kunden zuvor namhaft gemachtes Konto (Bankverbindung).

TRANSPORTSCHADEN

Transportverursachte Beschädigungen sind vom Empfänger umgehend, spätestens aber 3 Kalendertage nach erfolgter Warenübernahme an PRA zu melden.

Nach Ablauf von 3 Kalendertagen können Schadenersatzansprüche aus Transport-Beschädigungen nicht mehr gegen PRA geltend gemacht werden.

Nach Ablauf der Meldefrist einlangende Transportschadens-Rücksendungen werden ausnahmslos und auf Kosten des Kunden an den Absender retourniert.

Folgende Angaben sind bei der Meldung eines Transportschadens erforderlich:

- o Art und Anzahl der beschädigten Artikel
- o Art und Umfang der Beschädigung
- o Zustand der Warenverpackung und der Umverpackung (Versandkarton)

Die beschädigte Ware und alle (beschädigten und unbeschädigten) Verpackungsteile müssen zur Schadenprüfung am nächsten Postamt hinterlegt werden.

Transportbeschädigte Ware wird dem Kunden im Verhältnis 1:1 ersetzt – es erfolgt generell keine finanzielle Abgeltung. Der Versand der Ersatzware erfolgt erst nach endgültig abgeschlossener Schadensprüfung durch PRA.

Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen gegen den/die beauftragten Spediteur(e) obliegt im Falle eines Transportschadens allein PRA – allfällige Leistungen gehen zur Gänze an PRA.

Allfällige, über den reinen Warenwert hinausgehende Schadenersatzansprüche können nicht geltend gemacht werden.

KOMMISSIONIER-/VERSAND-FEHLER

Ein Kommissionier-/Versand-Fehler muss spätestens 30 Kalendertage ab Rechnungsdatum bei PRA geltend gemacht werden. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Geltendmachung nicht mehr möglich bzw. wird ohne Prüfung des Sachverhalts abgelehnt.

Als Kommissionierfehler im Sinne der Vertragsvereinbarung sind falsch verpackte

(vertauschte) Artikel, Fehlmengen und Überlieferungen.

Die erforderlichen Rücksende-Dokumente sind beizulegen.

Die zurückgesendete Ware muss

- o vollständig
- o unversehrt
- o original verpackt
- o original verschlossen
- o und allgemein wiederverkaufsfähig sein

Die letztgültige Beurteilung über die Wiederverkaufsfähigkeit der Ware obliegt dabei allein PRA.

Nicht verkaufsfähige Ware wird an den Kunden retourniert und – sofern sie aufgrund einer Überlieferung noch nicht vollständig verrechnet wurde – mit getrennter Rechnung an den Kunden endfakturiert. Die Kosten der Rücksendung trägt der Kunde.

Im Zuge der Rücksendung entstandene, transportverursachte Beschädigungen gehen in vollem Umfang zu Lasten des Absenders – etwaige Schadenersatzansprüche sind nicht gegen PRA, sondern ausschließlich gegen den beauftragten Spediteur geltend zu machen. Derart transportbeschädigte Ware wird nicht erstattet – eine Rücksendung erfolgt kostenpflichtig zu Lasten des Kunden.

Falschliefungen werden analog der betreffenden Rechnung korrigiert – der Versand der korrekten Ware erfolgt kostenfrei nach Einlangen der falsch gelieferten Ware.

Fehlmengen werden nach erfolgter Prüfung kostenfrei nachgeliefert.

Überlieferungen können – sofern der Kunde die zuviel gelieferte Menge einbehalten möchte – getrennt nachfakturiert werden.

Bei Vorliegen eines offenkundigen Versandfehlers wird dem Kunden - unter Vorlage des Original-Beleges - das für die Warenrücksendung aufgewendete Rücksendeportio erstattet.

Erstattung erfolgt in Gutschrift-Form mit Überweisung des Gutschrift-Betrages auf ein vom Kunden zuvor namhaft gemachtes Konto (Bankverbindung).

Allfällige, über den reinen Warenwert hinausgehende Schadenersatzansprüche können nicht geltend gemacht werden.

PRODUKTMÄNGEL/PRODUKTIONSFEHLER

Produktmängel/Produktionsfehler müssen laut den gesetzlichen Gewährleistungs-Bestimmungen innerhalb von 2 Jahren ab Rechnungsdatum geltend gemacht werden. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Geltendmachung nicht mehr möglich bzw. wird ohne Prüfung des Sachverhalts abgelehnt.

Als Produktmangel bzw. als Produktionsfehler im Sinne der Vertragsvereinbarung und aller zur Anwendung gelangenden gesetzlichen Bestimmungen sind sämtliche

Mängel an Produkt und Produktverpackung zu betrachten, die dazu geeignet sind, die vom Hersteller/Verkäufer in Aussicht gestellte Produktqualität nachhaltig und negativ zu verändern. Insbesondere anzuführen sind:

- o Abweichende Füllmengen
- o Mangelhafte Verschlüsse/Verkorkung/Versiegelung
- o Druck- und Endfertigungsfehler (Etikette, Verpackungen, etc.)
- o Geruchs-, Geschmacks-, Farbveränderungen

Die erforderlichen Rücksende-Dokumente sind beizulegen.

Die zurückgesendete Ware muss

- o vollständig (Produkt, Produktverpackung, evt. Beilagen, etc.)
- o und äußerlich unversehrt sein
- o Bei Produktmangel-Reklamationen müssen im reklamierten Gebinde

noch

mindestens $\frac{3}{4}$ (75%) der orig. Füllmenge vorhanden sein!

- o Bei Füllmengen-Reklamationen müssen die Gebinde original verschlossen sein, defekte Versiegelungen/Verschlüsse/Verkorkungen dürfen nicht vom Kunden verändert (geöffnet, aufgebrochen, etc.) werden

Ware, die nicht den oben genannten Kriterien entspricht, wird an den Kunden retourniert - die Kosten der Rücksendung trägt der Kunde.

Im Zuge der Rücksendung entstandene, transportverursachte Beschädigungen gehen in vollem Umfang zu Lasten des Absenders – etwaige Schadenersatzansprüche sind nicht gegen PRA, sondern ausschließlich gegen den beauftragten Spediteur geltend zu machen. Derart transportbeschädigte

Ware wird nicht erstattet – eine Rücksendung erfolgt kostenpflichtig zu Lasten des Kunden.

Ware mit Produktmängeln oder Produktionsfehlern wird dem Kunden im Verhältnis 1:1 ersetzt – es erfolgt generell keine finanzielle Abgeltung. Der Versand der Ersatzware erfolgt kostenfrei nach abgeschlossener Prüfung durch PRA.

Bei Vorliegen eines offenkundigen Produktmangels/Produktionsfehlers wird dem Kunden - unter Vorlage des Original-Beleges - das für die Warenrücksendung aufgewendete Rücksendepporto erstattet.

Erstattung erfolgt in Gutschrift-Form mit Überweisung des Gutschrift-Betrages auf ein vom Kunden zuvor namhaft gemachtes Konto (Bankverbindung).

Allfällige, über den reinen Warenwert hinausgehende Schadenersatzansprüche können nicht geltend gemacht werden.